

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 38 del 20/06/2018

Oggetto: Definizione della controversia Telecomunicazioni S.p.a.)	c/ Wind Tre S.p.a. (già Wind
--	-------------------------------------

L'anno 2018 addì 20 del mese di GIUGNO, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	X	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	X	
Felice Blasi	Vice Presidente	X	
Marigea Cirillo	Componente	X	
Elena Pinto	Componente	X	

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori.”

VISTA l’istanza presentata dal sig.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con riferimento al contratto recante codice cliente n. _____ l’istante evidenzia che nel mese di gennaio 2014 aveva stipulato un contratto per l’utenza mobile n. _____ nel successivo mese di marzo apprendeva dell’esistenza di una seconda linea n. _____ mai richiesta e non compresa nella proposta contrattuale sottoscritta.

Con riferimento alla seconda linea provvedeva al suo disconoscimento chiedendone al





contempo la cessazione e formalizzando il tutto in un reclamo. L'utente lamenta la mancata risposta al reclamo proposto e la circostanza che il gestore avesse addirittura proceduto all'emissione di fatture mai pervenute con la cessione della pratica ad una società di recupero crediti che chiedeva il pagamento di un insoluto pari ad €1,433,22.

Invece, con riferimento alla numerazione principale, lamenta sotto il profilo fiscale la mancata applicazione del regime Iva agevolato (al 4%).

In ragione di quanto contestato, con l'atto introduttivo del presente procedimento formulava le seguenti richieste di indennizzo: I) per attivazione di servizi non richiesti II) per omesso riscontro al reclamo; lamenta, altresì, l'indebita fatturazione chiedendo III) lo storno delle fatture illegittimamente emesse; il tutto, oltre IV) al rimborso delle spese di procedura

Con memorie difensive ritualmente depositate il legale dell'utente evidenziava come, nonostante il disconoscimento dell'utenza mobile, il gestore fosse rimasto silente rispetto ai reclami inviati; insisteva, altresì, sul diritto dell'utente a vedersi applicare il regime agevolato IVA, essendo presente nel suo nucleo familiare un componente disabile.

Precisava, inoltre, che l'oggetto della presente controversia verteva essenzialmente sull'attivazione di un servizio non richiesto (sim disconosciuta) con la conseguente indebita fatturazione, oltre che sulla mancata risposta ai reclami.

Pertanto, precisava le seguenti richieste di indennizzo: €300 per omesso riscontro al reclamo; € 950,00 per attivazione di un servizio non richiesto; rimborso e/o storno delle somme pagate e non dovute; il tutto oltre alle spese di procedura quantificate in €150,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento ed in riferimento al disconoscimento dell'utenza mobile n. _____ parte convenuta precisa che a seguito di segnalazione della cliente si provvedeva alla disattivazione della sim e all'emissione di una serie di note di credito a storno della relativa fatturazione.

In aggiunta alla correzione della posizione contabile, rappresenta di aver gestito correttamente il cliente, avendo provveduto ad inviargli una specifica comunicazione esplicativa della gestione effettuata in riscontro al reclamo di disconoscimento del 3 aprile 2014.

Contestualmente inviava anche un riscontro in relazione al reclamo relativo all'utenza principale, evidenziando tuttavia come la stessa non fosse oggetto della presente istanza; ad ogni buon conto, con riferimento a tale presunta indebita fatturazione, ne confermava sostanzialmente la correttezza.

Per ciò che concerne il regime fiscale sottolinea come l'agevolazione IVA al 4% si riferisca solo ai sussidi che si sostanziano in beni fisici, dunque apparecchiature e dispositivi basati su tecnologie meccaniche, elettroniche ed informatiche preposti ad assicurare e facilitare la comunicazione interpersonale. Ne consegue che i servizi telefonici e flat non possono essere assoggettati al regime agevolato.

Concludeva, pertanto, per il rigetto delle domande attoree.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito indicate.

Preliminarmente è da ritenersi inammissibile la trattazione del regime fiscale applicabile a tali contratti, non essendo tale materia contemplata tra quelle disciplinate dalla delibera 173/07/CONS.

In proposito, le linee guida diramate dall'Agcom precisano che l'oggetto della pronuncia, ex art. 19 della Delibera 173/07/Cons, è limitato ai soli rimborsi ed indennizzi e che le fattispecie considerabili sono quelle che attengono ai rapporti contrattuali ed extracontrattuali.

È di tutta evidenza che la materia fiscale non è demandata ai rapporti di natura contrattuale tra gestori ed utenti, ma -come è noto- alla legge dello Stato; di conseguenza, non potrà essere oggetto della presente decisione.

Entrando nel merito delle contestazioni sub I) e II), occorre rilevare come il gestore -a seguito del disconoscimento della sim- abbia avviato il procedimento di disattivazione dell'utenza,



Com. *

provvedendo altresì all'emissione di svariate note di credito a storno della fatturazione non dovuta generatasi.

Ed è proprio l'emissione di tali note di credito che delegittima le richieste di indennizzi formulata da parte attrice sia per ciò che concerne l'omesso riscontro al reclamo che per l'attivazione di servizio non richiesto.

Nel caso di specie, il comportamento "concludente" del gestore sostanziatosi nella disattivazione della sim e nell'emissione delle note di credito, rende inapplicabile la delibera 73/11/CONS in materia di indennizzi.

Inoltre, sempre con riferimento alla domanda sub III) (storno e/o rimborso di somme addebitate in fattura), occorre precisare che dalla documentazione prodotta dall'utente non è possibile evincere alcun ulteriore elemento che consenta di chiarire quali siano gli importi in contestazione, a quale periodo si riferiscano e quali siano le somme effettivamente contestate.

Né, tantomeno, è di supporto la memoria difensiva depositata dal legale di parte istante, la quale nulla precisa in merito alle somme contestate, ma si limita a chiedere un ricalcolo delle fatturazione con i relativi rimborsi e storni.

L'Autorità ha acclarato che le richieste degli utenti devono intendersi non accoglibili, qualora dalla documentazione in atti non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante.

In considerazione del rigetto delle richieste attoree, nulla si ritiene di liquidare a titolo di spese della presente procedura (richiesta sub IV).

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

La Presidente
(Dott.ssa Lorena Saracino)

Co.Re.Com.
PUGLIA
La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

La presente copia composta di n° 03 (TRE) pagine è conforme all'originale esistente agli atti di questo Ufficio.

Com. *