

DECRETO Fascicolo n. GU14/682530/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX , del 27/05/2024 acquisita con protocollo n. 0145074 del 27/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante L'istante lamenta il ritardo nella lavorazione della disdetta dell'opzione tariffaria "chiamate illimitate" sulla propria utenza fissa. Riferisce di avere chiesto al gestore, con PEC di data 11/07/2023, la disattivazione dell'opzione sopra indicata dal proprio piano di abbonamento precisando che avrebbe provveduto al relativo pagamento non oltre la fine del mese stesso. Alla PEC indicata il gestore non ha mai fornito risposta. Di contro, l'addebito in fattura riferito all'opzione è proseguito comportando, a suo carico, l'onere di dover respingere il pagamento delle fatture domiciliate presso la propria banca e provvedere al loro saldo mediante bonifico così da poter decurtare dal totale l'importo della quota relativa alla voce riferita all'opzione oggetto di richiesta di disattivazione. Precisa di aver dovuto porre in essere tale "accorgimento per ben otto volte prima di poter ripristinare il pagamento con addebito in conto" e ciò, nonostante la reiterazione delle proprie richieste tutte rimaste senza riscontro (allegato in fascicolo documentale prot. n. 0145074 di data 11/04/2024 e n. 0200708 di data 21/07/2024: PEC di data 18/07/2023, 15/08/2023, 13/09/2023, 11/10/2023, 13/11/2023, 10/12/2023, 15/01/2024). Deduce, inoltre, di aver ricevuto in data 25/10/2023 una PEC comunicantegli l'accoglimento di un reclamo ed il riconoscimento di € 12,39-. Non avendo mai pagato nulla di più del dovuto non comprende il significato di tale comunicazione e, pertanto, con PEC di data 13/11/2023 prima e 15/01/2024 poi, oltre a rinnovare ancora una volta le proprie richieste, chiede delucidazioni in merito. Non solo non ottiene alcuna risposta ma riceve, in data 25/01/2024 e 04/02/2024, l'avviso di giacenza di due raccomandate elettroniche da parte di Wind Tre aventi ad oggetto il preavviso di sospensione e cessazione del servizio. Evidenzia, infine, di aver ricevuto, prima della proposta conciliativa, un assegno da parte di Wind Tre che non ha voluto incassare. Per quanto sopra chiede: a) cosa fare per ottenere da Wind Tre un comportamento corretto; b) l'indennizzo per mancata risposta alla disdetta del servizio datata 11/07/2023. Quantifica l'importo dell'indennizzo richiesto in € 300, 00.- (trecento/00).

Posizione del convenuto Parte convenuta eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni dell'istante e l'assenza di elementi probatori a fondamento delle relative richieste in spregio a quanto disposto dall'art. 14, comma 3, della Delibera Agcom 353/19/Cons. Eccepisce, quindi, l'ammissibilità dell'istanza per genericità stante l'impossibilità per il gestore di inquadrare correttamente la problematica venendo, così, compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Nel merito riferisce che, in data 15/06/2023, a seguito di sottoscrizione di contratto, viene avviato l'iter finalizzato alla migrazione verso tecnologia Fibra FTTH (All.1 Modulo per cambio tecnologico). In data 11/07/2023 e in data 15/08/2023, l'istante chiedeva, tramite PEC, la cessazione dell'opzione accessoria "chiamate illimitate". Tale richiesta, tuttavia, essendo in corso l'ordine di migrazione in Fibra, non poteva tecnicamente essere soddisfatta. Per tale motivo veniva sollecitato l'ente preposto al fine di verificare il completamento dell'ordine di migrazione tecnologica. La verifica eseguita ha dato esito negativo per impossibilità tecnica, e, pertanto, in data 19/10/2023, veniva annullato definitivamente l'ordine di migrazione tecnologica comunicandone l'esito all'utente con SMS in data 28/10/2023. Con l'annullamento dell'ordine di migrazione tecnologica, prosegue la parte convenuta, veniva cessata, l'opzione accessoria "chiamate illimitate", con ricalcolo delle fatture emesse a far data dall'11/07/2023 e stornato l'importo di € 18,55.-. Con riferimento all'accoglimento del reclamo, invece, veniva comunicato all'istante a mezzo PEC di data 25/10/2023, il riconoscimento dell'importo di € 12,39-. IVA inclusa a valere sulla prima fattura utile. Tanto premesso, essendo già stato erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta all'istante, e su tale punto dovrà, quindi, essere dichiarata la cessata materia del contendere. Successivamente, prosegue la convenuta, in data 25/01/2024, veniva trasmessa all'istante una lettera di preavviso di sospensione e cessazione del servizio (All.3) per un totale di € 28,20.-. cui ha fatto seguito, in data 08/02/2024, l'istanza di un provvedimento di urgenza (GU5/661637/2024) per "Minaccia di sospensione del servizio" alla quale la convenuta si è opposta e perché le fatture risultavano di competenza dell'istante e perché la "Minaccia di sospensione del servizio" non rientrava tra le materie per le quali è esperibile il procedimento d'urgenza con conseguente sua archiviazione dal Co.Re.Com FVG in data 13/02/2024. Nel corso della fase conciliativa, Wind Tre, provvedeva all'emissione dell'ulteriore indennizzo di importo pari ad € 400,00-. (All.4), tramite nota di credito n. 55 XXXXXX 746 del 01/03/2024 della quale € 80,00-. portato in compensazione delle fatture n.ri F23XXXXXX772, F23XXXXXX012, F23XXXXXX974, F23XXXXXX968 ed € 371,80-., erogato a mezzo assegno intestato all'istante. Detto importo, poiché non incassato dall'istante, è stato oggetto di successivo bonifico

con data valuta 29/07/2024. La convenuta riconosceva, l'ulteriore l'indennizzo di € 100,00-. previsto dalla Carta dei Servizi (All.5) bonificato in data 11/07/2024 sulle coordinate IBAN dell'istante. Ribadisce che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate (v. Determina direttoriale GU14/222221/2019). Precisa, inoltre, che l'eventuale indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento a mezzo rimborso/storno dei costi non dovuti. Rileva che Wind Tre, in ottica meramente conciliativa, in fase di gestione della presente istanza, nonché in tutte le fasi precedenti di conciliazione ha tentato di raggiungere, con la controparte, un accordo bonario della controversia. Tutto ciò premesso, prosegue, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa essendo evidente la genericità e l'infondatezza delle pretese formulate dalla parte istante nonché l'impossibilità di accogliere le eventuali richieste di rimborsi/indennizzi. Precisa, altresì, che l'istante è regolarmente attivo. Per le eccezioni di cui in premessa, chiede, in rito, di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza e nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto Memorie di replica L'istante, con la memoria di replica di data 27/07/2024 prot. 207142, ribadisce le proprie posizioni, conferma le proprie richieste, comunica di aver già provveduto a restituire l'importo di € 400,00.- bonificato dal gestore ed anticipa che provvederà a restituire anche eventuali ulteriori importi dichiarando ancora una volta la propria indisponibilità ad addivenire ad un accordo con Wind Tre.

Motivo della decisione In via preliminare L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile e ammissibile. È respinta l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore per indeterminatezza e genericità dell'istanza atteso che l'oggetto della doglianza è ben delineato e consente di circoscrivere e identificare il disservizio lamentato e la tempistica di permanenza dello stesso. Risulta, invece, inammissibile per incompetenza per materia del Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, la richiesta di parte istante sub a) cosa fare per ottenere da Wind un comportamento corretto. La pronuncia del Corecom è, infatti, limitata ad adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità Nel merito Preso atto, preliminarmente, della avvenuta regolarizzazione amministrativa dell'utenza oggetto di contestazione, si rileva che l'istanza, in esito alle risultanze istruttorie, è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito riportate. Nel presente procedimento la parte istante lamenta la mancata disattivazione del profilo tariffario "chiamate illimitate". La relativa richiesta viene formulata al gestore per la prima volta mediante PEC in data 11/07/2023 dopo aver appreso dal servizio clienti contattato al 159 (codice chiamata XXXXXX di pari data) che la disattivazione del servizio non sarebbe stata possibile poiché era in corso la procedura di migrazione tecnologica. Si rileva che la citata PEC riporta, nel contenuto, diverse contestazioni (mancato riscontro alla precedente richiesta del 03/07/2023, richiesta di spiegazioni in merito alle problematiche rilevate dall'operatore in tale data, chiarimenti in merito alla mancata attivazione della FTTH, rinnovo della richiesta di cessazione del servizio chiamate illimitate) configurandosi, di fatto, quale vero e proprio reclamo. Sia nella PEC di cui sopra, sia nelle PEC a seguire (PEC dd 18/07/2023, 15/08/2023, 13/09/2023, 11/10/2023, 13/11/2023, 10/12/2023, 15/01/2024), l'istante chiede la cessazione del servizio indicato dichiarando fin da subito di rinunciare, se necessario, alla migrazione tecnologica in favore della disattivazione richiesta. Dalle evidenze documentali depositate si rileva che l'istante, ha formulato la richiesta di migrazione tecnologica verso la fibra FTTH in data 15/06/2023 (All. A depositato dalla convenuta) e che, in data 19/10/2023, la convenuta ha provveduto al suo annullamento a seguito di ko tecnico. Relativa comunicazione è stata data all'istante in data 28/10/2023 mediante sms alla propria utenza. Con l'annullamento della migrazione, la convenuta ha dato avvio alla procedura di cessazione dell'opzione tariffaria "chiamate illimitate" provvedendo allo storno degli importi fatturati a tale titolo a far data dall'11/07/2023 e inviando, in data 25/10/2023, la seguente PEC all'istante (cfr all. 192270 dd. 11/07/2023): "Gentile cliente, in seguito alla segnalazione pervenutaci il 11/10/2023, identificata con numero 15XXXXXX521 e relativa al numero telefonico XXXXXX 037, ti informiamo che abbiamo provveduto a riconoscerti la somma complessiva di € 12,39 IVA inclusa. Tale accredito sarà visibile sul primo conto telefonico utile (...)" Da quanto sopra riportato risulta evidente che tale PEC, oltre a risultare tardiva, non fornisce alcun elemento utile in riscontro alle richieste reiteratamente formulate dall'istante ma, anzi, genera in quest'ultimo ulteriore confusione, poiché comunica il riconoscimento di un importo (€ 12,39.-) che l'istante trova privo di giustificazione, non avendo mai pagato il servizio in contestazione dopo la fatturazione relativa al mese di luglio 2023. Rimangono senza risposta anche le PEC di data 13/11/2023, 10/12/2023 e, ancora, 15/01/2024. Il riscontro del gestore, peraltro tardivo, viene fornito con PEC di data 09/02/2024.

Quanto riportato dal gestore (“Gentile XXXXXX , in riferimento alla tua segnalazione del 11/12/2023, identificata con numero XXXXXX 176 ti comunichiamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che la richiesta non è compatibile con l’offerta sottoscritta. Pertanto non è possibile accogliere la tua richiesta”), però, non apporta alcun chiarimento alla situazione in essere, inaspritasi, nel frattempo, a causa della ricezione di 2 raccomandate elettroniche di data 25/01/2024 e 02/02/2024 con le quali l’istante viene preavvisato dell’imminente distacco della linea a causa della propria “posizione insolvente” da cui, poi, il proponimento del presente procedimento avanti al Corecom FVG. L’istante, a fronte della sua prima segnalazione/reclamo al gestore con pec dell’11/07/2024, solo in data 14/03/2024, nell’ambito della fase conciliativa (UG/661630/2024) ottiene da quest’ultimo il primo efficace e chiarificatore riscontro alle sue richieste. La condotta del gestore, alla luce di quanto sopra, si è dimostrata non aderente a quanto previsto dalla deliberazione Agcom 179/03/CSP (artt. 8, commi 1 e 4, e 11, comma 2), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non oltre 45 gg dal ricevimento della segnalazione. In caso di rigetto, inoltre, vi è l’onere di riscontro scritto e di adeguata e precisa motivazione (corredata dell’indicazione degli accertamenti compiuti) al fine di soddisfare l’esigenza di dare all’utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco e agevolmente dimostrabile idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (Delibere Agcom n. 19/10/CIR, n. 24/10/CIR, n. 25/10/CIR e n. 65/10/CIR). L’inosservanza delle richiamate disposizioni da parte di Wind Tre, entro i 45 giorni dal ricevimento del reclamo, comporta l’accoglimento della richiesta dell’istante sub b), con liquidazione in suo favore da parte del gestore dell’indennizzo per mancato riscontro al reclamo ai sensi dell’art. 12, commi 1 e 2 del Regolamento sugli indennizzi, nell’importo massimo di € 300,00.- (trecento/00) come di seguito determinato. Viene considerato quale dies a quo il termine dell’11/07/2024 (data del reclamo) e quale dies ad quem il 14/03/2024 (data di riscontro del gestore) per un totale di 247 giorni a cui vanno tolti i 45 giorni normativamente concessi al gestore per il riscontro al reclamo per un totale di 202 giorni che, moltiplicati per l’indennizzo previsto di € 2,50- danno un totale di € 505,00-.. Ai sensi del citato art. 12, commi 1 e 2, l’indennizzo massimo riconoscibile è di € 300,00- e computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Al riconoscimento dell’importo di cui sopra devono essere conteggiati gli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza fino al saldo effettivo. Tutto ciò premesso, in fatto e in diritto,

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell’istanza del 27/05/2024, è tenuta a , per le sue esposte motivazioni: 1. corrispondere a favore dell’istante, ai sensi dell’art. 12, commi 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi, l’importo di € 300,00.- (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza fino al saldo effettivo; 2. comunicare al Co.Re.Com FVG l’avvenuto adempimento della presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della medesima. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’art. 20, comma 5 del Regolamento. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell’Autorità (www.agcom.it).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberta Sartor