

DETERMINA Fascicolo n. GU14/384908/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx A. M. - 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 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Txxx A. M., del 27/01/2021 acquisita con protocollo n. 0045036 del 27/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante ha contestato: “1) Rimborso fatturazione arbitraria ed illegittima; 2) distacco arbitrario ed illegittimo delle linee telefoniche utenza business n. 3xxxxxxx e sim n. 3xxxxxxx del 26.08.2019, senza alcun congruo preavviso, per oltre 16 giorni; 3) distacco arbitrario ed illegittimo delle linee telefoniche utenza business n. 3xxxxxxx e sim n. 3xxxxxxx del 14.01.2020, senza alcun congruo preavviso, ad oggi non riattivate; 4) storno fatture n. W1914610998 di euro 113,87 emessa in data 20.09.2019, n. W1919327808 di euro 52,59 emessa in data 22.11.2019, n. W1922905773 di euro 45,59 emessa in data 22.12.2019, n.

W2002390608 di euro 26,31 emessa in data 22.01.2020 e n. W2005537604 del 22.02.2020 di Euro 24,20; 5) rimborso fatturazione arbitraria ed illegittima relative agli anni 2018 e 2019, ovvero, fatture n. W1805429657 del 20.03.2018 di euro 60,65, n. W1808882670 del 20.05.2018 di euro 97,24, n. W1812292432 del 20.07.2018 di euro 91,87, n. W1815747289 del 20.09.2018 di euro 86,87, n. W1819175136 del 20.11.2018 di euro 101,87, n. W1901299465 del 20.01.2019 di euro 86,87, n. W1904674971 del 20.03.2019 di euro 81,87, n. W1908042897 del 20.05.2019 di euro 96,51, n. W1911346298 del 20.07.2019 di euro 116,88; 6) modifiche contrattuali arbitrarie, continui malfunzionamenti sin dall'attivazione e totale assenza linea telefonica e internet, fatturazione illegittima ed arbitraria, mancata trasparenza tariffaria; 7) richiesta risoluzione contrattuale per gravissimi e ripetuti inadempimenti Wind; 8) richiesta riattivazione urgente linee telefoniche utenza business n. 3xxxxxxx e sim n. 3xxxxxxx; 9) perdita delle numerazioni telefoniche utenza business n. 3xxxxxxx e utenza sim n. 3296778161; 10) richiesta pagamento indennizzi automatici e non. indennizzo per costi servizi arbitrariamente attivati da wind mai richiesti dalla clienti, quali ad esempio euro 10,00 inseriti nelle fatture come costo ricarica sim, mai richiesta da cliente, rimborso costi servizi chiamate, applicazione iva non pattuita “. Premesso quanto sopra, richiedeva: i” Si invita a) alla trasmissione del mandato di legittimità (contratti) della fornitura dei servizi della linea telefonica business n. 3xxxxxxx e della sim n. 3xxxxxxx intestate a A. M. Txxx; b) alla immediata riattivazione della linea telefonica business n. 3xxxxxxx e della sim n. 3xxxxxxx intestate a A. M. Txxx; c) alla immediata risoluzione dei contratti dell'utenza business n. 3xxxxxxx e della linea n. 3xxxxxxx intestate a A. M. Txxx senza alcun addebito a carico del cliente, atteso i numerosi e gravissimi inadempimenti della Wind; d) a non protrarre l'emissione di fatturazione illegittima e a provvedere al rimborso di tutte le somme pagate dall'Avv. A. M. Txxx indebitamente per linee telefoniche e servizi non utilizzati e applicazione dell'IVA SU OGNI SINGOLA VOCE (non pattuita) a causa dei gravissimi inadempimenti della Wind perpetrati nel corso di oltre tre anni; e) di conseguenza e per l'effetto, a provvedere all'immediato storno delle fatture n. W1914610998 di euro 113,87 emessa in data 20.09.2019, n. W1919327808 di euro 52,59 emessa in data 22.11.2019, n. W1922905773 di euro 45,59 emessa in data 22.12.2019, n. W2002390608 di euro 26,31 emessa in data 22.01.2020 e n. W2005537604 del 22.02.2020 di Euro 24,20, che qui si contestano in toto; f) di conseguenza e per l'effetto, a provvedere all'immediato rimborso delle fatturazioni arbitrarie ed illegittime relative agli anni 2018 e 2019, ovvero, fatture n. W1805429657 del 20.03.2018 di euro 60,65, n. W1808882670 del 20.05.2018 di euro 97,24, n. W1812292432 del 20.07.2018 di euro 91,87, n. W1815747289 del 20.09.2018 di euro 86,87, n. W1819175136 del 20.11.2018 di euro 101,87, n. W1901299465 del 20.01.2019 di euro 86,87, n. W1904674971 del 20.03.2019 di euro 81,87, n. W1908042897 del 20.05.2019 di euro 96,51, n. W1911346298 del 20.07.2019 di euro 116,88, per applicazione di costi arbitrari ed illegittimi non pattuiti; g) alla corresponsione degli indennizzi automatici e non per i motivi di cui sopra, applicati in misura pari al doppio ed al quadruplo ai sensi dell'art.13 all. A, del. 347/18 per l'utenza business, ovvero: - euro 1.600,00 per perdita della numerazione utenza business n. 3248440282 ai sensi degli artt. 10 e 13 (misura pari a quadruplo) di cui all'all. A Del. 347/18/Cons; - euro 400,00 per perdita della numerazione utenza sim n. 3xxxxxxx attiva dal 05.05.2017 ai sensi dell'art. 10 di cui all'all. A Del. 347/18/Cons; - (indennizzo automatico) euro 960,00, per distacco arbitrario ed illegittimo della linea telefonica utenza business n. 3xxxxxxx, senza alcun congruo preavviso, dal 26.08.2019, per oltre 16 giorni, ai sensi degli artt. 5 e 13 (misura pari a quadruplo) di cui all'all. A Del. 347/18/Cons - (indennizzo automatico) euro 240,00 per distacco arbitrario ed illegittimo della linea telefonica utenza sim n. 3xxxxxxx del 26.08.2019, senza alcun congruo preavviso, per oltre 16 giorni ai sensi dell'art. 5 di cui all'all. A Del. 347/18/Cons; - (indennizzo automatico) euro 975,00, per distacco arbitrario ed illegittimo della linea telefonica utenza business n. 3xxxxxxx, senza alcun congruo preavviso, dal 14.01.2020, ad oggi non riattivata, ai sensi degli artt. 5 e 13 (misura pari a quadruplo) di cui all'all. A Del. 347/18/Cons - (indennizzo automatico) euro 780,00 per distacco arbitrario ed illegittimo della linea telefonica utenza sim n. 3xxxxxxx l dal 14.01.2020, ad oggi non riattivata, senza alcun congruo preavviso, ai sensi dell'art. 5 di cui all'all. A Del. 347/18/Cons; - fatturazione arbitraria ed illegittima, costi non dovuti non pattuiti, doppia applicazione dell'Iva, pattuizione offerte IVA INCLUSA e non iva esclusa; - modifiche contrattuali arbitrarie, continui malfunzionamenti sin dall'attivazione e totale assenza linee telefoniche e internet, ritardo nell'attivazione dei servizi, fatturazione illegittima ed arbitraria, mancata trasparenza tariffaria; - indennizzo per ritardata/mancata attivazione del servizio, ovvero mancata lavorazione della richiesta di risoluzione contrattuale delle linee telefoniche per gravissimi e ripetuti inadempimenti Wind - indennizzo per mancata risposta ai numerosi reclami, - indennizzo per costi servizi arbitrariamente attivati da wind mai richiesti dalla clienti, quali ad esempio euro 10,00 inseriti

nelle fatture come costo ricarica sim, mai richiesta da cliente, rimborso costi servizi chiamate, applicazione iva non pattuita”

Si costituiva tempestivamente l'operatore WINDTRE spa, contestando in via preliminare l'inammissibilità / improcedibilità del procedimento di definizione in quanto l'istanza introduttiva non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della Delibera 353/2019/CONS. Sempre nel rito, in via preliminare, eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Escludeva inoltre qualsiasi problematica legata alla copertura indoor, stante l'innumerabile quantità di fattori capaci di interferire all'interno degli immobili con segnale telefonico, per cui l'AGCOM ha più volte chiarito che non vi è alcun obbligo contrattuale volto alla copertura dell'area di residenza dei propri clienti che possa emergere dalle Condizioni generali di contratto e dalla carta servizi dell'operatore. Precisava comunque che l'assenza e/ o la precarietà del segnale radiomobile non impedisce la completa e totale fruizione del servizio dati grazie al roaming GPRS nazionale, ossia grazie all'appoggio dell'utenza WINDTRE sulle frequenze di altro Operatore di telefonia mobile. Nel merito del disservizio rilevava la piena conformità della fatturazione emessa dal Gestore, con riguardo al profilo tariffario concordato.

Preliminarmente, nel rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Sempre in via preliminare si rileva che ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. Nel merito, la domanda di parte ricorrente di un indennizzo per sospensione del servizio e perdita della numerazione non può essere accolta, per le motivazioni di seguito riportate. In tema di efficienza del servizio in mobilità, la stessa Autorità (cfr. Del.92/15/CIR) ha avuto modo di affermare “ nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di impedimento. Alcun indennizzo a tale titolo, pertanto, può essere riconosciuto trattandosi di linee mobili. Nel caso che qui ci occupa, poi, sui risalenti malfunzionamenti e sulla fatturazione illegittima risalente alla fattura di maggio l'istanza si palesa generica dal momento che il primo reclamo è del 27.8.2019 e lo stesso non è chiaro circa le singole voci delle fatture che si contestano mentre non risultano reclami antecedenti in merito. L'istante, poi, con pec 20.10.2019 ha chiesto la risoluzione del contratto. Sebbene in tale pec si faccia riferimento ad una richiesta di risoluzione per inadempimento già formulata in data 27.8.2019, della stessa non vi è traccia in quella comunicazione ma dalla dichiarazione dell'istante si può certamente desumere la volontà di interrompere il contratto con il gestore. La domanda di indennizzo per perdita della numerazione, inoltre, è inammissibile in quanto mai oggetto di contestazione (neppure in sede di reclamo) ed in quanto, a ben vedere, è proprio l'istante a chiedere la risoluzione del contratto per inadempimento. Se avesse voluto conservare le numerazioni sarebbe stato sufficiente migrarle ad

altro gestore e non chieder, in più occasioni la risoluzione del contratto. L'istante, avvocato, sa bene quali siano le conseguenze di una risoluzione contrattuale se le linee non vengono preventivamente migrate. La richiesta di storno dell'insoluto può essere accolta dai trenta gg successivi alla richiesta del 20.10.20189 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda risulta fondata, atteso che WINDTRE non ha prodotto la risposta alla PEC del 27.8.2019. Al riguardo, in via generale, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi 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. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, da considerarsi in maniera unitaria. Per tali motivi il disservizio è comunque quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/01/2021, è tenuta a corrispondere all'utente Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. oltre interessi dalla domanda al soddisfo nonché a stornare la fatturazione dai trenta gg successivi alla data del 20.10.2019 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi

f.to