Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 103/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CHIAPPONE / WIND TRE S.P.A.
(GU14/567/18)

Il DIRETTORE

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.125/17/CONS;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, 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*", di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e

dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del sig. Chiappone, del 10 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815248XXX, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") la mancata attivazione del contratto e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, nel mese di marzo 2017, tramite il sito *web* della società WIND Tre, richiedeva la migrazione dell'utenza da altro gestore al fine di attivare l'offerta "*All Inclusive Unlimited Fibra*";

b. dopo aver concluso la procedura *on-line*, WIND Tre inviava un messaggio con cui invitava l'istante a contattare l'assistenza per motivi non specificati;

c. l'istante contattava prontamente il servizio clienti al n. 155 e apprendeva, per la prima volta, che l'anagrafica risultava bloccata per la presenza di fatture insolute;

d. l'istante, in data 22 marzo 2017, contattava l'assistenza tramite *chat* e veniva informato che vi erano due fatture insolute relative ai mesi di maggio e giugno 2016 e ritenendo che le stesse non fossero più dovute inviava un reclamo tramite PEC, in data 26 marzo 2017, volto a richiedere l'accettazione della proposta di contratto sottoscritta tramite *web*;

e. non avendo ricevuto alcuna risposta, l'istante, in data 5 maggio 2017, provvedeva a ricontattare l'assistenza tramite *chat* e veniva informato nuovamente che l'unico modo per poter procedere all'attivazione dell'offerta era saldare le due fatture insolute, pertanto, dopo aver acquisito tutte le informazioni necessarie, effettuava, tramite bonifico, il pagamento delle due fatture;

f. in seguito, non riscontrando l'attivazione del contratto, ricontattava l'assistenza tramite *chat* chiedendo informazioni circa la mancata attivazione del contratto e veniva informato che vi erano altre fatture del 2006 insolute e che, pertanto, l'offerta non poteva essere attivata;

g. l'istante, in data 9 febbraio 2018, ha inviato in reclamo tramite PEC volto a conoscere la posizione amministrativa relativa alla sua anagrafica, con indicazione dei contratti, delle fatture insolute, dei relativi importi e delle eventuali azioni di recupero del credito poste in essere nei propri confronti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata migrazione dei servizi dal marzo di 2017 a oggi;
ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
iii. il rimborso delle fatture prescritte pagate;
iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha precisato che, con riferimento alla mancata migrazione contestata dall'istante, le condizioni di contratto vigenti anche all'epoca dei fatti in esame, reperibili sul sito web e, pertanto, già previamente consultabili, all'articolo 2.1 "*Conclusione del Contratto e modalità di erogazione dei Servizi* " disponevano che: "*[W]IND si riserva il diritto di rifiutare la Proposta e pertanto di non concludere il Contratto e di non dare seguito all'attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate: • se il Cliente risulta essere stato inadempiente ad ogni titolo nei confronti di WIND. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con WIND, l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento dello stesso".*
Già dalla stessa documentazione prodotta da parte istante si riscontra che WIND Tre, nell'ambito della procedura *on-line*, aveva da subito reso edotto l'istante dell'impossibilità di completare la procedura invitandolo a contattare il Servizio Clienti per maggiori informazioni.
È evidente, che, da subito, l'istante risultava informato del mancato perfezionamento della richiesta, pertanto, alcuna proposta di contratto veniva mai sottoposta e formalizzata all'istante, né alcun ordine di attivazione si generava. Tanto premesso, WIND Tre ritiene che alcuna responsabilità possa esserle attribuita, non essendo mai intervenuto alcun rapporto contrattuale che possa legittimare l'istante ad avanzare una richiesta di indennizzo nei propri confronti.
A seguito di segnalazione da canale *digital* e del reclamo del 26 marzo 2017, l'istante veniva informato dell'esistenza di una pregressa situazione di morosità che, da ulteriori risultanze, risultava essere relativa ad un totale di otto fatture per un precedente contratto, mai corrisposte.
WIND Tre ha precisato che l'istante ha presentato un ulteriore reclamo solo nel mese di febbraio 2018, a distanza di parecchi mesi dagli ultimi contatti del maggio 2017, non avendo manifestato più alcun interesse in merito. Il suddetto reclamo veniva riscontrato con *email* del 21 febbraio 2018 e previo esplicativo contatto *outbound* occorso in pari data nel quale venivano ribadite le circostanze di cui l'istante risultava oltretutto già informato dal 2017.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i. la stessa non può trovare accoglimento, in quanto, nel caso di specie, la mancata migrazione dei servizi è avvenuta per la presenza

di una posizione amministrativa irregolare dell'istante che ha impedito la conclusione del processo. Tale situazione è stata prontamente comunicata all'istante che, già in sede di adesione alla proposta di contratto pubblicizzata sul sito web dell'operatore, è stato inviato a contattare il servizio clienti per informarlo in merito all'impossibilità di concludere l'attivazione. Ai sensi dell'articolo 2 delle Condizioni generali di contratto, WIND Tre si riserva la facoltà di non procedere all'attivazione dei servizi in presenza di insoluti. Ne consegue, quindi, che alcuna responsabilità potrà essere attribuita alla WIND Tre con riferimento alla mancata attivazione dei servizi.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, si ritiene di poter considerare sia il reclamo del 26 marzo 2017 che il reclamo del 9 febbraio 2017 in quanto le richieste differiscono tra loro.

Il primo reclamo, volto alla conclusione del contratto e all'attivazione dei servizi, risulta riscontrato da WIND Tre in modo generico dichiarando che la richiesta del cliente non poteva essere accolta, senza precisare in alcun modo la presenza dell'anagrafica in una *black list* per la presenza di otto fatture insolute. Inoltre, anche leggendo lo scambio di messaggi tramite *chat* tra utente e servizio clienti, è stato possibile verificare che le fatture insolute che avrebbero impedito la conclusone del contratto erano solo due, e precisamente la n.8105537262 del 17 maggio 2006 e la n. 8108020974 del 13 luglio 2006, e che il pagamento delle stesse avrebbe sbloccato la situazione rendendo possibile l'attivazione dei servizi. Si ritiene, quindi, che l'istante non sia stato informato della reale situazione amministrativa dell'inserimento dell'anagrafica in una *black list*, motivo per cui la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima pari a euro 300,00.

Con riferimento al secondo reclamo del 9 febbraio 2018 volto ad acquisire i contratti e le fatture relative all'anagrafica dell'istante, si ritiene che il reclamo non sia stato riscontrato dall'operatore, pertanto, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento sugli indennizzi, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 12 calcolati dal 25 marzo 2018 (al reclamo del 9 febbraio 2018 occorre aggiungere 45 giorni per la gestione) fino al 5 aprile 2018, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa non può trovare accoglimento, in quanto si tratta di fatture insolute che non possono essere oggetto di restituzione in questa sede.

Infine, con riferimento alla richiesta di liquidazione delle spese di procedura, la richiesta non può trovare accoglimento in quanto considerato il comportamento delle parti nell'ambito del procedimento e tenuto conto della proposta dell'operatore inserita nel verbale, si ritiene che alcun importo potrà essere liquidato.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Chiappone nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse.

2. La società Wind Tre S.p.A. sarà tenuta a corrispondere, mediante bonifico o assegno, l'importo pari a euro 312,00 (trecentododici/00) relativo all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

1 ottobre 2018

Il Direttore
Mario Staderini