

DETERMINA DIRETTORIALE 156/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/441431/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.M.P. - 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;

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”;

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;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente L.M.P., del 12/07/2021 acquisita con protocollo n. 0303062 del 12/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 062573xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di novembre 2019 ha deciso di migrare (dopo continui aumenti unilaterali) la linea da TIM a WIND Tre con contestuale subentro nella titolarità della linea precedentemente intestata al marito, Ulisse Montagnetti; b. fin da subito il servizio non ha funzionato e, pertanto, a fine novembre 2019 ha deciso di recedere e di passare ad altro operatore; c. la finalizzazione della migrazione, con intestazione della linea nuovamente al marito, è avvenuta solo ai primi di marzo 2020; d. durante tale periodo non ha mai ricevuto alcun servizio da parte di WIND Tre e la linea è stata ripristinata solo in seguito al passaggio ad altro operatore; e. successivamente ha ricevuto le fatture WIND Tre con addebito delle penali e del costo del modem che ovviamente ha contestato ma invano e sta ricevendo continue richieste di pagamento dal recupero crediti; f. nelle memorie di replica, parte istante ha precisato di aver inviato in data 26 novembre 2019 raccomandata di disdetta del contratto P1102122296 con centro di fatturazione P1102122213, così come riconosciuto dalla stessa WIND Tre nella propria memoria con conseguente diritto dell’istante a ottenere lo storno integrale di tutte le fatture emesse successivamente per entrambe le numerazioni; g. che anche la numerazione 3895676xxx

è oggetto di contenzioso nell'ambito del presente procedimento (contrariamente a quanto riferito da Wind nelle proprie memorie), in quanto nel formulario l'istante ha espressamente menzionato l'intero contratto P1102122296 specificando come oggetto di contenzioso 'fisso+mobile'. Inoltre, nel testo del formulario, parte istante ha contestato chiaramente di non aver ricevuto alcun servizio da parte di WIND Tre, circostanza che riguarda dunque entrambe le numerazioni. In secondo luogo, l'istante non ha mai ricevuto l'effettiva attivazione delle linee e tale circostanza risulta suffragata dalla totale mancanza in atti di evidenze probatorie relative all'effettiva registrazione di traffico voce e/o dati riferibile alle utenze associate al contratto; h. infine, ha ribadito come WIND Tre non abbia depositato il retro-cartellino associato al codice cliente dell'istante dal quale sarebbe, invece, emersa evidenza certa e dettagliata delle numerose segnalazioni e reclami presentate dall'istante al servizio clienti. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. lo storno dell'insoluto e il rimborso delle fatture pagate e non dovute; ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio durante il passaggio da altro operatore; iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 3 dicembre 2019 veniva attivata sui sistemi WIND Tre la linea fissa n. 062573xxx associata al contratto n. 1482068148xxx. L'utenza veniva disattivata in data 5 marzo 2020 sui sistemi WIND Tre per volontaria disdetta contrattuale. Difatti, in data 6 dicembre 2019, a seguito di ricezione raccomandata di disdetta (datata 26 novembre 2019) veniva contattata l'istante al numero mobile 3486045xxx e la stessa ha comunicato che avrebbe effettuato una migrazione verso altro operatore, pertanto, risalendo a sistema la prenotifica di migrazione dell'utenza n. 062573xxx con scenario WIND Tre donating la stessa veniva espletata correttamente il 5 marzo 2020. In merito a quanto dichiarato da parte istante circa il cattivo funzionamento del servizio, mai alcuna segnalazione è pervenuta da parte del cliente se non l'istanza di conciliazione del 17 giugno 2020. La schermata relativa ai contatti con il cliente dà atto di un contatto telefonico del 12 dicembre 2019, successivo alla ricezione della disdetta. In merito all'applicazione della delibera n. 487/18/CONS, WIND Tre ha precisato che in relazione all'utenza fissa n. 062573xxx sono stati correttamente applicati gli storni dovuti con l'emissione della nota di credito n. 912533325. Parte istante presenta un insoluto pari a euro 949,22 relativo anche a un'utenza mobile non oggetto di contenzioso.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. volta allo storno delle fatture insolute può trovare parziale accoglimento limitatamente alle fatture emesse dopo della disdetta del 26 novembre 2019, ovvero trenta giorni dopo la ricezione della stessa, fatta eccezione per la fattura n. W2011660304 relativa alle rate residue del modem, il cui costo, trattandosi di un bene acquistato a rate, deve essere a carico del cliente sebbene il contratto sia stato risolto anticipatamente e al contributo di attivazione che rientra tra i costi di chiusura giustificati ai sensi della delibera n. 487/18/CONS. WIND Tre, inoltre, ha già emesso una nota di credito di euro 39,00 volta a stornare parzialmente il costo di migrazione addebitato nella predetta fattura. In relazione alla richiesta volta al rimborso delle fatture pagate e non dovute, si precisa che la richiesta non può trovare accoglimento per la sua estrema genericità in quanto l'istante non ha fornito alcuna prova dei pagamenti effettuati e per i quali ha richiesto il rimborso. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non vi sono reclami o segnalazioni volti a segnalare un disservizio sulla linea telefonica fissa oggetto di migrazione verso altro gestore. L'istante si è limitato a dichiarare che, a causa dei continui malfunzionamenti ha deciso di chiedere la migrazione ad altro operatore, ma nel fascicolo documentale non vi sono elementi che consentano di sostenere tali affermazioni. Nel fascicolo risulta presente solo la disdetta richiesta nel mese di novembre 2019 non consentendo al gestore di verificare la presenza del disservizio e programmare un intervento risolutivo. Allo stesso modo, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto come già detto in precedenza non vi sono reclami scritti o segnalazione circostanziate tali da determinare il diritto dell'istante alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta. Infine, anche la richiesta sub iv. di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/07/2021, è tenuta a stornare le fatture emesse a far data dal 26 dicembre 2019 fatta eccezione per la fattura n. W2011660304 che risulta dovuta.

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
Giovanni Santella