

DETERMINA DIRETTORIALE 30/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/301646/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MIXER SERVIZI - Wind Tre (Very Mobile)

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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 Indennizzi;

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 l’istanza della società MIXER SERVIZI, del 07/07/2020 acquisita con protocollo n. 0289742 del 07/07/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa business n. 0805749xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’utente, in data 28 giugno 2019, ha siglato una proposta di abbonamento Vodafone per l’attivazione di un servizio voce/dati su rete fissa denominato “OneNet ufficio” con conseguente richiesta di migrazione e configurazione della numerazione 0805749xxx ceduta da WIND Tre; b. in seguito alla migrazione avvenuta in data 29 luglio 2019 è stato riscontrato un malfunzionamento che impedisce di ricevere chiamate da utenti che utilizzano come operatore di rete fissa e mobile Wind Tre; c. nonostante le ripetute segnalazioni, il disservizio non risulta essere stato risolto; il contratto sottoscritto con l’operatore Vodafone è stato siglato selezionando la richiesta di GNP e quindi la portabilità dei numeri fissi nella modalità “condizionata e incondizionata” la quale comporta che la richiesta di disattivazione sia effettuata ad opera del fornitore entrante; d. come già indicato, in data 29 luglio 2019, l’utenza n. 0805749xxx è stata effettivamente migrata in Vodafone come risulta evidente anche dalla fattura Vodafone ricevuta n. AL16957265 del 13/09/19 e successive; e. nonostante la migrazione dell’utenza n. 0805749xxx sia regolarmente avvenuta in data 29 luglio 2019 utilizzando il codice univoco di migrazione DRT12345678222-Y fornito da WIND Tre, l’operatore WIND TRE ha continuato a emettere le fatture relative al servizio migrato; f. in data 21 ottobre 2019 è stata emessa la fattura WIND Tre n. 2019T000953390 sulla quale risulta addebitato il costo complessivo di euro 130.00 + IVA, a fronte delle seguenti voci “Canone Office PLUS 200 + Canone Office PLUS FIBRA 1000 + Canone Office PLUS ISDN + Canone Secure Web” per il periodo 01/08/19 - 30/09/19; g. in data 21 dicembre 2019 è stata emessa la fattura WIND Tre n. 2019T001150724 sulla quale risulta addebitato il costo complessivo di euro 130.00 + IVA a fronte delle seguenti voci “Canone Office PLUS 200 + Canone Office PLUS FIBRA 1000 + Canone Office PLUS ISDN + Canone Secure Web” per il periodo 01/10/19 - 30/11/19; h. i suddetti addebiti avvenuti dal 21 ottobre 2019 al 21 dicembre 2019 violano la delibera n. 519/15/CONS ai sensi della quale “In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”; i. in data 21 agosto 2019 è stata emessa la fattura n. 2019T000755703 sulla quale risulta addebitato l’importo di euro 560.00 + IVA, a fronte della voce “Contributo di attivazione per SIM -data cessazione: 3/07/2019 -

scadenza contrattuale: 19/04/2020” relativo alle utenze: 3357889xxx, 3357889xxx, 3357889xxx, 3357889xxx, 3512281527, 3357889xxx, 3357889xxx; i suddetti addebiti denominati con le voci “Contributo di attivazione per SIM. Data cessazione: 3/07/2019 scadenza contrattuale: 19/04/2020” si configurano in capo all’utente come una “penale”, comunque denominata, assolutamente vietata dalla legge, a fronte dell’esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze; le suddette voci di addebito derivante dal recesso anticipato prima della scadenza del 24.mo mese di fatto implicano la presenza in capo all’utente di un vincolo temporale espressamente vietato dalla legge; ai sensi dell’articolo 1 comma 3 della legge n. 40/2007 non è possibile da parte del gestore applicare delle penali per cessazione del contratto ma solo dei costi per cessazione ampiamente giustificabili dai reali costi sostenuti (così come specificato dalle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l’attività di vigilanza); anche ai sensi della nuova legge 124/2017 i suddetti costi di recesso non risultano giustificabili; In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’emissione di una nota di credito e il conseguente rimborso a fronte degli importi impropriamente addebitati a titolo di corrispettivi di attivazione pari complessivamente ad euro 683,20 IVA inclusa; ii. la risoluzione con effetto immediato del malfunzionamento descritto; iii. la liquidazione dell’indennizzo per il disservizio subito; iv. la cessazione con effetto immediato tutti i servizi e le utenze ancora attivi; v. l’emissione di una nota di credito a storno degli importi addebitati contestati per un importo complessivo pari ad euro 1.311,06 (IVA inclusa) e il conseguente rimborso ove dovuto.

L’operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in merito al disservizio lamentato, (malfunzionamento chiamate in entrata da operatore Wind Tre), l’istante, mai in alcun modo, e quindi prima dell’esperimento del tentativo di conciliazione, si è premurato di mettere a conoscenza WIND Tre. In merito alla doglianza relativa agli storni e all’addebito di eventuali penali di recesso, dopo la migrazione in data 3 luglio 2019 delle SIM nn. 3512281xxx – 3357889xxx – 3357889xxx – 3357889xxx – 3357889xxx – 3357889xxx e 3357889xxx, WIND Tre ha già provveduto, nelle more del presente procedimento, ad annullare eventuali canoni e costi fatturati successivamente all’avvenuta portabilità. WIND Tre ha evidenziato che la contestazione riguarda un disservizio (telefonate in entrata da operatore WIND Tre) successivo alla migrazione della linea n. 0805749xxx verso l’operatore Vodafone e, quindi, per una linea attestata su altra rete telefonica e, per di più, come da documentazione in atti, senza che sia stato mai presentato alcun reclamo. In merito alla seconda doglianza dell’utente, WIND Tre ha già provveduto a effettuare eventuali storni, come provato dalle note di credito. In merito ai contributi di disattivazione imputati nella fattura n. 2019T000755703 relativamente alle SIM nn. 3357889xxx – 3357889xxx – 3357889xxx – 3357889xxx – 3512281xxx – 3357889xxx e 3357889xxx, WIND Tre ha emesso la nota di credito n. 912658765 di euro 272,43 secondo quanto stabilito dalla delibera n. 487/18/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare occorre precisare che la parte istante ha già raggiunto un accordo in sede di conciliazione con l’operatore Vodafone. Dalla documentazione acquisita agli atti, si rileva che WIND Tre ha provveduto a emettere diverse note di credito volte allo storno delle fatture indebitamente emesse a seguito del passaggio in Vodafone nonché a stornare parzialmente i contributi di cessazione anticipata così come previsto dalla delibera n. 487/18/CONS. La richiesta dell’istante di cui al punto i. volta all’emissione di una nota di credito e al conseguente rimborso degli importi impropriamente addebitati a titolo di corrispettivi di attivazione pari complessivamente ad euro 683,20 IVA inclusa non può trovare accoglimento in quanto la disciplina relativa ai costi di recesso è mutata a seguito dell’entrata in vigore della delibera n. 487/18/CONS del 16 ottobre 2018 che si applica a tutti i casi di recesso esercitati dopo la sua entrata in vigore. Tanto premesso, si ritiene che lo storno parziale della fattura n. 2019T000755703 disposto da WIND Tre mediante emissione della nota di credito n. 912658765 di euro 272,43 sia in linea alla disciplina regolamentare vigente. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento trattandosi di una linea telefonica attiva con altro gestore, pertanto, eventuali doglianze dovranno essere rivolte a quest’ultimo. La richiesta dell’istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto si tratta di un disservizio occorso dopo la migrazione in Vodafone e, inoltre, agli atti non vi sono reclami indirizzati a WIND Tre, pertanto, alcuna responsabilità per una mancata risoluzione del guasto potrebbe in ogni caso essere imputata al predetto gestore. La richiesta dell’istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento e la società WIND Tre sarà tenuta alla cessazione di tutte le utenze fisse e mobili e di ogni servizio eventualmente rimasti ancora attivi. Infine, la richiesta dell’istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto la contestazione relativa allo storno dell’insoluto risulta estremamente generica. WIND Tre ha dato atto di avere stornato le fatture emesse dopo la migrazione

della linea telefonica n. 0805749xxx in Vodafone a far data dal 29 luglio 2019. Agli atti non risultano ulteriori fatture emesse da WIND Tre, né vi sono reclami di parte istante relativi alla contestazione delle fatture emesse indebitamente.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/07/2020, è tenuta alla cessazione di tutte le utenze fisse e mobili e di ogni servizio rimasto ancora attivo in capo alla Mixer Servizi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini