



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 33/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE FILIPPI / WIND TRE S.P.A. (GU14/1159/17)

II 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. 405/17/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*”, di seguito “*Regolamento*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 l’istanza della sig.ra De Filippi, del 14 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L’istante, intestataria di un contratto cui erano associate quattro utenze telefoniche mobili, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche “WIND Tre” o “Società”) la mancata trasparenza contrattuale, il ritardo nella portabilità delle utenze e la fatturazione ingiustificata. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

a. l'istante era titolare di un contratto con H3G (ora WIND Tre) comprensivo della polizza assicurativa "kasko"; decorsi trenta mesi dalla sottoscrizione, aderiva alla modifica del contratto proposta telefonicamente dal servizio clienti, lasciando invariate le condizioni previgenti;

b. in seguito, l'istante, necessitando della riparazione del proprio terminale, veniva informato dal centro assistenza che il nuovo contratto non prevedeva la copertura assicurativa "kasko", diversamente da quanto comunicatole dal servizio clienti;

c. a fronte di detta omissione, l'istante in data 26 novembre 2015 richiedeva la disattivazione delle utenze nn. 3938516XXX e 3929731XXX e la migrazione in Vodafone Italia dell'utenza voce n. 3495318XXX e dell'utenza dati n. 3929964XXX;

d. l'operatore disattivava l'utenza n. 3929964XXX invece dell'utenza n. 3938516XXX, ciò nonostante l'istante acconsentiva a mantenere il numero erroneamente rimasto attivo e a richiedere la migrazione dell'utenza n. 3938516XXX;

e. le migrazioni richieste si completavano in tempi lunghi, l'utenza n. 3938516XXX migrava in Vodafone in data 28 dicembre 2015 e l'utenza n. 3495318XXX in data 20 gennaio 2016, ma ciò nonostante l'istante riceveva la fattura dal nuovo operatore n. AG0160249 per il periodo 24 dicembre 2015 – 27 gennaio 2016, nonostante le utenze fossero ancora attive con il precedente gestore;

f. in data 22 febbraio 2016, tramite il proprio legale, l'istante inviava richiesta di recesso da ogni singolo contratto diffidando dall'inviare richieste di pagamento, oltre risarcimento del danno e spese legali, la società respingeva le richieste dell'istante.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi e/o il risarcimento del danno;
- ii. l'annullamento delle fatture insolute, contestate e contestabili;
- iii. il rimborso delle spese legali.

La Società WIND Tre, nel corso della discussione, ha dichiarato che con riferimento alla richiesta di portabilità dell'utenza n. 3495318XXX in qualità di operatore *donating* non è responsabile di eventuali ritardi di competenza esclusivamente dell'operatore *recipient* Vodafone. Invece, per l'utenza n. 3938516XXX la richiesta è stata inserita il 24 dicembre 2015 ed è andata a buon fine in data 29 dicembre 2015. Relativamente alla mancata assistenza relativamente al terminale, l'assistenza è stata richiesta dopo il cambio offerta verso un piano ricaricabile, pertanto, non beneficia della polizza "kasko" inclusa nel piano tariffario sottoscritto inizialmente. Ad ogni buon conto, si dichiara disponibile, per spirito conciliativo, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto comprensivo anche delle rate residue dei due terminali.

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. volta al riconoscimento di indennizzi e/o risarcimento danni si precisa quanto segue. Con riferimento alla richiesta di liquidazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

dell'indennizzo, ferma restando la genericità della stessa, in quanto l'istante non ha precisato il tipo di disservizio per il quale chiede la liquidazione dell'indennizzo, in ogni caso, si ritiene che la richiesta non possa essere accolta per i seguenti motivi. Nel caso in cui la richiesta fosse finalizzata alla liquidazione dell'indennizzo per carenza di informativa e mancata trasparenza contrattuale, la richiesta non può essere accolta in quanto tale fattispecie non risulta disciplinata dal *Regolamento sugli indennizzi* né può applicarsi quanto previsto dall'articolo 12 del *Regolamento* citato. La condotta omissiva dell'operatore che non ha provveduto a informare in modo completo e chiaro il cliente in sede di modifica del contratto non può essere oggetto di trattazione in questa sede.

L'unica richiesta di indennizzo che può essere oggetto di valutazione è quella relativa al ritardo nel completamento della procedura di portabilità delle utenze mobili. Preme rilevare, comunque, che la doglianza dell'istante risulta generica e non è suffragata da alcuna documentazione che consenta di individuare la data certa in cui è stata richiesta la migrazione verso altro operatore. La ricostruzione fornita dall'istante non consente di individuare eventuali profili di responsabilità dell'operatore *donating*. Del resto, va considerato che la procedura di portabilità disciplinata dalla delibera n. 147/11/CIR, prevede che il cliente si rivolga al nuovo operatore (c.d. operatore *recipient*) per richiedere la prestazione che, a sua volta, raccoglie i dati del cliente e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione. È cura dell'operatore *recipient* comunicare l'acquisizione e la data di passaggio da una rete all'altra del numero oggetto di portabilità agli altri operatori mobili e, in particolare, al vecchio operatore (c.d. operatore *donating*). Alla luce di quanto descritto è possibile sostenere che un ruolo preminente nella gestione della procedura spetta all'operatore *recipient*, pertanto non è possibile, in questa sede, accogliere alcuna richiesta di indennizzo nei confronti di WIND Tre,

La richiesta di risarcimento del danno non può essere oggetto di trattazione in questa sede, in quanto, come noto, esula dalle competenze di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* "può disporre rimborsi o indennizzi".

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa deve essere accolta, in quanto l'istante ha lamentato la mancanza di trasparenza contrattuale in merito all'assenza della copertura assicurativa "kasko" nel nuovo contratto cui aveva aderito telefonicamente, motivo per cui ha richiesto la migrazione di due utenze telefoniche e la disattivazione di altre due utenze. Ne consegue, quindi, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore in merito alla conoscenza delle nuove condizioni di contratto da parte dell'istante, che le fatture insolite ivi comprese quelle relative alla chiusura anticipata del contratto e alle rate residue del terminale devono essere stornate.

Infine, per quanto concerne la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, la stessa non può essere accolta in considerazione della proposta economica avanzata dall'operatore nel corso della discussione.

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra De Filippi nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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.

Napoli, 30 marzo 2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini