

## **DETERMINA DIRETTORIALE 34/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/120425/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Triacca - 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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Triacca, del 09/05/2019 acquisita con protocollo N. 0199087 del 09/05/2019;

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:

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: a. in data 5/6/17 ha richiesto il passaggio ad altro operatore e, nonostante ciò, in data 16/7/18 ha ricevuto una lettera del recupero crediti con la quale veniva sollecitato il pagamento di due fatture emesse in data 2/8/17 e 18/11/17, mai ricevute; b. ha contattato il call-center per sporgere reclamo ufficiale, contestando i costi di recesso e di disattivazione. In base a tali premesse, parte istante ha richiesto: i. lo storno per indebita fatturazione e il ritiro della pratica di recupero credito in esenzione spese; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo; iii. il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura di reclamo.

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che dalle verifiche svolte è emerso che in data 27/06/2017 veniva disattivato il contratto cod. 1196265447282 con seguente causale: “Notifica Asincrona”. In data 20/09/2017 perveniva reclamo tramite PEC con cui il cliente contestava la ricezione delle ultime due fatture emesse nn. W1712552496 e W1719471584. Il contratto è stato regolarmente disattivato il 27/06/2017 per migrazione verso altro OLO e la fatturazione per l’utenza n. 0239521xxx veniva cessata al 27/06/2017, come risulta dalla fattura n. W1712552496 (periodo di riferimento 23/05/2017 - 17/07/2017). Per quanto riguarda l’ultima fattura emessa n. W1719471584 la stessa è relativa alla SIM n. 3299496xxx con canoni fino al 14/09/2017 regolarmente disattivata il 15/06/2017.

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, si precisa che la controversia riguarda la contestazione dei costi di chiusura relativi all’utenza telefonica fissa consumer n. 0239521xxx. La richiesta dell’istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. La fattura n. W1712552496 (periodo di riferimento 23/05/2017 - 17/07/2017) addebita costi fino al 27 giugno 2017, data di cessazione dell’utenza telefonica fissa n.0239521xxx, pertanto, si ritiene che fino a quella data i costi siano dovuti. Allo stesso modo risultano dovuti i costi di migrazione pari a euro 35,00 che rientrano nei costi giustificati dall’operatore per procedere alle attività di migrazione e resi noti alla clientela. La fattura n. W1719471584 relativa alla SIM n. 3299496xxx presenta costi relativi alle rate residue del terminale che non risulta oggetto del presente contenzioso. La richiesta della parte istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento solo con riferimento al reclamo scritto inviato a mezzo PEC del 24 settembre 2018, come

confermato dallo stesso operatore, al quale WIND Tre non ha dimostrato di aver fornito riscontro scritto, limitandosi all'invio di SMS contenenti richieste di contatto. Pertanto WIND Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. del Regolamento sugli indennizzi nella misura di euro 2,50 per i 34 giorni di ritardo nella risposta al reclamo, computati per il periodo intercorrente tra il 46° giorno successivo alla proposizione del reclamo e la data dell'udienza di conciliazione, nel corso della quale può ritenersi che le parti abbiano avuto l'occasione di confrontarsi. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb, nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/05/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la somma di euro 85,00 (ottantacinque) a titolo di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo.

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