

DETERMINA DIRETTORIALE 43/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/363393/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Romanazzi - 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 dell'utente Romanazzi, del 05/12/2020 acquisita con protocollo n. 0517382 del 05/12/2020

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 delle utenze telefoniche fisse e mobili, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. nel mese di ottobre 2019 l'istante ha riscontrato l'improvvisa attivazione, sulle proprie utenze telefoniche WIND Tre, del servizio a pagamento denominato "Summer Party" e ne ha intimato l'immediata disattivazione inviando, in data 6 ottobre 2019, comunicazione PEC a WIND Tre, mediante la quale veniva altresì domandata la restituzione delle somme indebitamente versate; b. in esito alla ricezione di tale missiva WIND Tre ha, però, immotivatamente disattivato le utenze n. 3888846xxx e n. 3203476xxx, utilizzate dal ricorrente per la gestione del proprio impianto di allarme domestico; c. a fronte di tale inattesa condotta, la parte istante ha affidato la propria utenza n. 3492164xxx all'operatore telefonico Poste Mobile ma WIND Tre prima ha negato la portabilità del numero e poi lo ha disattivato integralmente; d. infine, in data 8 novembre 2019, WIND Tre ha unilateralmente disattivato anche le altre utenze nella titolarità del ricorrente: n. 3890520xxx, n. 3281756xxx, n. 0498602xxx e n. 3774839xxx; e. a fronte di tre distinte comunicazioni PEC, rispettivamente datate 13 -19 e 22 novembre 2019, WIND Tre ha proposto un indennizzo ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi pari a euro 2.400,00 e uno storno di fatturazione pari a euro 995,64; f. nonostante ciò, la parte istante ha ricevuto l'accredito di euro 2.175,53 con un ammanco, al netto delle somme effettivamente dovute, di euro 156,43, come spiegato a WIND Tre con comunicazione PEC del 10 marzo 2020; g. WIND Tre non ha corrisposto al ricorrente le somme indebitamente percepite in esito all'attivazione non richiesta del servizio "Summer Party", rimasto attivo per 122 giorni, dal 9 luglio 2019 all' 8 novembre 2019, ovvero per 18 settimane, al costo di euro 5,08 a settimana; h. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "Summer Party", attivo per 122 giorni, dal 9 luglio 2019 all'8 novembre 2019 e la restituzione degli addebiti fatturati per 18 settimane, al costo di euro 5,08 a settimana; ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della titolarità delle numerazioni: utenza n. 3492164xxx, attiva dal 17 gennaio 2006 -utenza n. 3774839xxx, attiva dal 14 gennaio 2015 - utenza n. 3281756xxx attiva dal 14 ottobre 2017 - utenza n. 0498602xxx, attiva dal 2 febbraio 2000; iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata portabilità del numero 3492164xxx, richiesta in data 9 ottobre 2019 e mai concessa fino all'8 novembre 2019, giorno in cui l'utenza è stata disattivata; iv. lo storno delle fatture relative all'utenza 3294894xxx anch'essa disattivata in data 8 novembre 2019.

L'operatore WIND Tre, in via preliminare ha eccepito l'improcedibilità della presente istanza di definizione nella parte relativa agli indennizzi per errata disattivazione. Infatti, WIND Tre, in fase di gestione dei reclami, ha già provveduto, in data 7 gennaio 2020, a indennizzare l'utente mediante bonifico della somma di euro 2.400,00 ed emissione delle due note di credito di importo pari a € euro 995,64. Nel caso di specie trova applicazione l'articolo 2.3 del Regolamento sugli indennizzi che prevede che "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate, è emerso che in data 6 ottobre 2019, è pervenuto un reclamo con cui parte istante ha contestato l'addebito di servizi a contenuto non richiesti di cui ha chiesto, oltre che il rimborso, anche la disattivazione. Veniva accertato che "Summer Party" era l'unico servizio a sovrapprezzo presente sulla SIM n. 3888846xxx attivo dal 9 luglio al 5 ottobre 2019, ma nessuna azione amministrativa veniva effettuata in quanto tutti i tentativi di addebito non risultavano andati a buon fine per credito insufficiente. In data 8 ottobre 2019, WIND Tre ha cessato tutte le utenze riferite al contratto in essere con il sig. Romanazzi che in data 9 ottobre 2019 ha inoltrato, a mezzo PEC, un reclamo con cui ha contestato l'errata disattivazione delle SIM nn. 3888846xxx e 3203476xxx. In data 3 novembre 2019 è pervenuta la PEC con cui parte istante ha chiesto la cessazione della linea n. 0532210xxx che veniva prontamente gestita secondo le condizioni generali di contratto. In fase di gestione dei reclami pervenuti, in data 27 novembre 2019, WIND Tre, al fine di riattivare le SIM, ha tentato di contattare inutilmente il cliente e ha inviato, pertanto, una richiesta di contatto al fine di procedere con l'attivazione di SIM "d'appoggio" su cui sovrascrivere le SIM precedentemente cessate. In data 28 novembre 2019, è pervenuto un reclamo da parte del legale dell'istante con cui ha contestato l'errata disattivazione delle utenze nn. 3492164xxx, 3890520xxx, 3774839xxx, 3281756xxx, 0498602xxx, 3203476xxx, 3888846xxx. Nelle date del 29 novembre e 3 dicembre 2019, WIND Tre ha contattato il cliente e, in accoglimento dei reclami pervenuti, ha proposto gli indennizzi da Carta servizi. In data 2 gennaio 2020, parte istante ha comunicato di non essere più interessato alla riattivazione delle SIM e ha richiesto un congruo indennizzo. A valle di tale comunicazione, in data 7 gennaio 2020, WIND Tre in applicazione della delibera n. 347/18/CONS ha riconosciuto i seguenti indennizzi: • per le n. 2 linee fisse Fibra euro 17,50 al giorno, da calcolare dalla data di cessazione e per 30 giorni, per un totale pari a euro 525,00 per ognuna delle due linee; • per le n. 6 linee mobili euro 7,50 al giorno, da calcolare dalla data di cessazione e per 30 giorni, per un totale pari a euro 225,00 per ogni linea. Veniva pertanto predisposta una lettera di accredito di importo complessivo pari a euro 2.400,00, nonchè l'emissione di note di credito sulle ultime due fatture emesse con importo totale di euro 995,64 IVA inclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti dal cliente per errata disattivazione SIM (costi recesso + opzioni telefoni inclusi). In seguito, sono pervenute le PEC con cui parte istante ha contestato la fatturazione relativa alla SIM dati n. 3294894xxx affermando che la stessa era stata già disattivata. Il reclamo veniva respinto in quanto veniva constatato che si trattava di SIM dati post pagata ed era ancora attiva con fatturazione "canone internet 10 Giga". In relazione alla contestazione relativa all'addebito di servizi a sovrapprezzo, WIND Tre ha precisato che l'istante era consapevole dell'attivazione del servizio, alla luce degli SMS ricevuti, e considerato che si è premurato di disattivarlo (nella modalità indicata in SMS) solo a distanza di più mesi. Inoltre, WIND Tre ha già provveduto al rimborso delle somme addebitate nelle fatture contestate, pertanto, nessun ulteriore storno è dovuto in ragione di un'attivazione consapevole e informata e di un concorso colposo in ragione del quale non ha disattivato il servizio prima. Con riferimento alla richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per servizi non richiesti, WIND Tre ha dichiarato che, secondo l'attuale orientamento dell'Autorità, la suddetta richiesta di indennizzo per servizi non richiesti non può trovare accoglimento in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo del Regolamento sugli indennizzi non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento mediante la restituzione degli importi addebitati. Relativamente agli indennizzi per la perdita della numerazione, WIND Tre ha dichiarato di aver messo in atto tutte le azioni necessarie dirette alla riattivazione delle linee cercando prima di contattare il cliente e poi chiedendo allo stesso un contatto ma parte istante si dichiarava non interessato alla loro riattivazione.

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 nel corso della discussione, WIND Tre su richiesta di parte istante, si è impegnata a disporre la disattivazione senza spese della SIM dati n. 3294894xxx. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può trovare

accoglimento in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'art. 9 del Regolamento sugli indennizzi non trattandosi di attivazione di servizi non richiesti di cui alla definizione di "servizi di comunicazione elettronica", (articolo 1, lett. 1) del Regolamento sugli indennizzi), giacché trattasi di servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazioni elettroniche. Tanto premesso, si ritiene che alcun indennizzo possa essere riconosciuto ma risulta possibile solo la restituzione degli importi addebitati in fattura o lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. La richiesta di restituzione delle somme indebitamente fatturate pari a euro 5,08 a settimana per il numero pari a 18 settimane può trovare accoglimento. WIND Tre si è limitata a dichiarare che alcun importo risulta addebitato per mancanza di credito disponibile ma non ha dato prova alcuna in tal senso né ha fornito alcuna prova in ordine alla volontarietà dell'istante circa l'acquisizione di tale servizio. Si ritiene, quindi, che WIND Tre sia tenuta a restituire l'importo pari a euro 91,44 relativo all'attivazione del servizio "Summer Party". La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto, in questa sede, trova applicazione quanto previsto dall'articolo 2.3 del Regolamento sugli indennizzi. WIND Tre ha già disposto l'accredito dell'importo complessivo pari a euro 2.400,00, nonchè l'emissione di note di credito sulle ultime due fatture emesse con importo totale di euro 995,64 IVA inclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti dal cliente per errata disattivazione SIM (costi recesso + opzioni telefoni inclusi). Parte istante ha rinunciato alla riattivazione delle utenze disattivate indebitamente accettando gli importi sopra indicati. A tal proposito, occorre precisare che la parte istante ha contestato l'accredito da parte del gestore telefonico di un importo di euro 2.175,53 con un ammanco, al netto delle somme effettivamente dovute, di euro 156,43, pertanto, ha richiesto tramite PEC del 10 marzo 2019 che fosse corrisposto l'importo integrale. Si ritiene, in mancanza di prova contraria fornita da WIND Tre, che sia riconosciuto l'importo pari a euro 156,43. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta acquisita alcuna richiesta di migrazione verso altro gestore, pertanto, non risulta possibile individuare alcuna responsabilità da parte di WIND Tre nell'aver impedito la migrazione della numerazione 3492164xxx. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare parziale accoglimento in quanto agli atti non risulta alcun elemento volto a sostenere che l'utenza dati n. 3294894xxx sia stata disattivata in data 8 novembre 2019 unitamente alle altre utenze fisse e mobili. Nei vari reclami del mese di novembre 2019 volti a contestare l'errata disattivazione delle utenze telefoniche fisse e mobili non viene menzionata la numerazione 3294894xxx. Parte istante ha contestato tramite PEC del 14 aprile 2020 gli addebiti relativi alla predetta numerazione, pertanto, può ritenersi che a partire da tale data l'operatore sia stato informato in merito alla volontà dell'istante di disattivare anche la SIM dati, motivo per cui si ritiene che le fatture emesse a partire dal mese di maggio 2020 possano essere oggetto di storno/rimborso da parte di WIND Tre che avrebbe dovuto procedere alla disattivazione della linea telefonica 3294894xxx, tenuto conto del reclamo dell'istante.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/12/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 91,44 relativo all'attivazione del servizio "Summer Party". ii. euro 156,43 relativo alla disattivazione delle utenze telefoniche fisse e mobili. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare le fatture relative all'utenza n. 3294894xxx a partire dal mese di maggio 2020. 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.

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