

DETERMINA DIRETTORIALE 7/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/97830/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Peracchi - Wind Tre

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 Peracchi, del 15/03/2019 acquisita con protocollo N. 0115237 del 15/03/2019

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 ha dichiarato quanto segue: “In data 28.2.2017 passai a Telecom, ma la fatturazione di Wind Tre proseguì. Solo in sede di udienza di conciliazione, si seppe che tale fatturazione era dovuta alla CPS attiva. Non ho mai chiesto l’attivazione di tale servizio ed è tuttora attivo, nonostante abbia scritto in vari reclami di non voler più ricevere fatture da Wind. Con reclamo del 29.9.2017 chiesi esplicitamente di arrestare la fatturazione e di stornare e rimborsare le fatture emesse dopo il passaggio a TIM. Wind Tre rispose dicendo che era tutto corretto, senza nemmeno motivare e spiegare che, in realtà, era attivo il servizio CPS. Tra l’altro, come da normativa di settore, il passaggio ad altro operatore dovrebbe comportare automaticamente la cessazione della CPS.” Nelle memorie di replica, l’istante ha precisato che “Wind Tre nella risposta a reclamo si limita a dire che il reclamo è infondato e le fatture dovute, quando sarebbero bastate altre due righe per permettere di capire il problema e mandare la disdetta che invece inviò solo in data 14.5.2018 (il giorno dopo aver saputo che il problema era la CPS). Si ricordano i principi di buona fede contrattuale più volte citati in questa sede. Wind Tre, che aveva un obbligo di risposta a reclamo argomentato e comprendente le verifiche effettuate, si è limitata a dire che il reclamo era infondato, lasciando il cliente senza risposte fino alla procedura di conciliazione”. In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue: 1. Storno importi fatturati successivamente alla migrazione; 2. Indennizzo per illegittima attivazione di CPS dall’inizio del rapporto fino ad oggi ex art. 8 delibera indennizzi; 3. Indennizzo per insufficiente risposta a reclamo €300,00; 4. Disattivazione della CPS.

WIND Tre SpA, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: "Con l’avvio della presente procedura l’istante afferma che in data 28.2.2017 migrava in Telecom ma la fatturazione con Wind Tre proseguiva. Dichiara che solo in sede di udienza di conciliazione veniva a conoscenza che tale fatturazione era dovuta alla CPS, sostenendo di non averla mai chiesta. Afferma di aver inviato un reclamo il 29.9.2017 chiedendo di arrestare la fatturazione e di stornare e rimborsare le fatture emesse dopo il passaggio a TIM. Da verifiche svolte emergeva che in data 29/09/2017 parte istante contattava la scrivente richiedendo informazioni sulla fatturazione; come da print di sistema veniva riportato “022404xxx Riferisce di esser passato ad altro gestore ma traffico presente. Successivamente in data 03/10/2017 perveniva una raccomandata con cui il sig. Peracchi chiedeva la disdetta del contratto dell’utenza n. 022404xxx, precisando che era passato ad altro operatore nel febbraio 2017. Wind Tre respingeva il reclamo come da allegato in data 11 10 2017. A seguito di lettera di

sollecito di pagamento del 28/11/2017, in data 19/12/2017 veniva inoltrato l'ordine di sospensione dell'utenza n. 022404xxx. Wind Tre in data 27/12/2017, contattava il cliente per informarlo sulle modalità di pagamento. L'utente in data 12/01/2018 promuoveva un'istanza ex articolo 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza diretto alla riattivazione della linea. Si verificava che era presente traffico fino al 17/12/2017. Con nota del 18/01/2018 parte convenuta rappresentava: "con riferimento alla pratica in oggetto, in via preliminare si rappresenta che, in pendenza di procedura, la scrivente società ha provveduto alla riattivazione dell'utenza intestata all'istante, sospesa per morosità, nonché alla sospensione delle azioni di sollecito. Per completezza di informazioni, considerato che la linea è in accesso CPS e che il traffico è fermo al 17/12/2017; considerato altresì che nell'istanza il Signor Peracchi dichiara che l'utenza è migrata ad altro gestore, si precisa che ai fini della cessazione del contratto Wind Tre è indispensabile che invii una comunicazione scritta di disdetta, così come già comunicato in data 11/10/2017". Solo in data 16/05/2018 perveniva la comunicazione di disdetta dell'utenza fissa, cessata il medesimo giorno. La Carrier Pre Selection (CPS) è una prestazione della rete telefonica che ti consente di scegliere, in maniera permanente, (quindi senza dover utilizzare alcun codice di accesso prima di effettuare la telefonata), a quale Operatore telefonico affidare le tue chiamate, sottoscrivendo un contratto con questo Operatore. Con l'abilitazione alla CPS, potrai comunque accedere, ove lo desideri, alla rete di altri Operatori antepoendo, in questi casi, alla selezione del numero il codice assegnato all'Operatore. Parte istante nel 2004 attivava un contratto per la fornitura dei Servizi di telefonia vocale di rete fissa. In base alle condizioni generali di contratto, i servizi erano appunto resi mediante l'accesso indiretto alla rete Infostrada e cioè, per ciò che attiene il Servizio di telefonia vocale, mediante la Modalità Automatica di selezione dell'operatore Infostrada (CPS) (art 1 delle condizioni generali di contratto). Preme richiamare altresì l'articolo 8 delle condizioni generali di contratto che recita "Il presente Contratto avrà la durata minima di diciotto mesi dalla data di attivazione del Servizio. Alla scadenza, si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di dodici mesi, salvo disdetta ai sensi del successivo comma 2. 8.2 Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi (...) 8.3 Nel caso in cui il Cliente richieda la disattivazione del servizio ADSL, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo pari ai costi sostenuti da WIND e quantificato in euro 40.00 come previsto dall'art.1 comma 3 del D.L. 7/2007. 8.4 Il Cliente è informato che la disattivazione del servizio di fonia con l'operatore di accesso non comporta la disattivazione del Servizio Libero ADSL. Il Servizio Libero ADSL rimarrà quindi attivo fino alla scadenza naturale del contratto salvo disdetta ai sensi dei precedenti articoli. 8.5 Il Cliente è altresì informato che la disattivazione del Servizio di fonia con l'operatore di accesso comporterà per tutte le offerte ADSL l'introduzione di un canone aggiuntivo fino ad un importo massimo di 12.88 euro al mese IVA inclusa. Tale canone è connesso ai costi aggiuntivi sostenuti da Infostrada verso l'operatore d'accesso per l'erogazione del servizio ADSL in assenza del servizio di fonia. Tale addebito verrà introdotto solo al momento in cui Telecom Italia disattiverà il servizio. In virtù di quanto sopra quindi parte attrice migrando verso altro operatore avrebbe dovuto chiedere la cessazione del contratto con Wind Tre."

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 1., considerato che dal mese di febbraio 2017, l'utente è migrato verso altro operatore e che non era a conoscenza del fatto che il servizio CPS richiedesse una disdetta specifica ritenendo il passaggio verso altro gestore comportasse la cessazione di ogni servizio attivo, si ritiene che la società Wind Tre sarà tenuta allo storno delle fatture emesse successivamente al passaggio in TIM. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 2., la stessa non può trovare accoglimento in quanto nel caso di specie non si controverte dell'attivazione on richiesta del servizio CPS bensì della fatturazione proseguita dopo il passaggio verso altro gestore, determinata dalla mancata disattivazione della CPS da parte di WIND Tre. Del resto, parte istante con nota del 16 maggio 2018 richiede il recesso dal contratto in essere con WIND, precisando che già dal mese di febbraio 2017 la linea telefonica è attiva con TIM e che la CPS è stata mantenuta attiva contrariamente alla disciplina in materia di migrazione. Tanto premesso alcun indennizzo per attivazione non richiesta di CPS di cui all'articolo 8 del Regolamento sugli indennizzi potrà trovare applicazione nel caso di specie. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 4., la richiesta deve trovare accoglimento in considerazione del fatto che il reclamo del 29 settembre 2017 è stato respinto senza alcuna motivazione contrariamente a quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP che prevede che "In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.". Soltanto, in occasione della memoria depositata in risposta all'istanza GU5 proposta dalla parte istante in seguito alla sospensione dei servizi per morosità, Wind Tre con nota del 18 gennaio 2018, ha comunicato che risultava ancora attivo il

servizio CPS e che per procedere alla disattivazione occorre una richiesta espressa del cliente, pervenuta in data 16 maggio 2018. Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 2,50 pro die dal 14 novembre 2017 (al reclamo del 29 settembre 2017 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione fino al 18 gennaio 2018, data in cui l'istante ha appreso i motivi della prosecuzione della fatturazione, per il numero di giorni pari a 64. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 4., la disattivazione della CPS è già stata posta in essere dall'operatore in seguito alla richiesta dell'istante.

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 15/03/2019, è tenuta a stornare le fatture emesse dopo il passaggio verso altro gestore nonché a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 160,00 (centosessanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. 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. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno