

DETERMINA N.
Vxxx Gxxx / Wind Tre
(Lazio/D/1068/2017)

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”;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

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 denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l'istanza dell'utente acquisita con protocollo n. 6519 del 04/12/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1) Posizione utente

L'utente lamenta addebito per traffico a consumo e extrasoglia.

Il servizio sms infosoglia da parte del gestore non è mai stato attivato, ciò ha comportato la sottrazione, a titolo di traffico extrasoglia, della somma di €. 1.469,25, a partire dall'8.11.11, fino all'8.9.15.

Lamenta inoltre l'addebito di €. 40,00 a titolo di “contenuti portale TRE”, avvenuto per l'arbitraria attivazione di servizi non richiesti, all'interno della fattura 1531234249 dell'8.1.15.

Nonostante la segnalazione/reclamo al servizio clienti, l'importo non è stato rimborsato

Chiede: il rimborso di €. 1469,25, per i motivi esposti; il rimborso di €. 100,00, per l'attivazione di servizi digitali non richiesti; l'indennizzo per mancata attivazione del servizio sms infosoglia; l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 24.1.12 e del 13.1.15. In totale €. 600,00; nonché il riconoscimento delle spese di procedura.

2) Posizione del gestore

Wind Tre eccepisce l'inammissibilità della domanda, poiché i fax di reclamo dell'utente, non forniscono, nell'attestazione allegata, la prova dell'avvenuta ricezione da parte del gestore. In altre parole, non è indicata la dicitura OK, anzi, viene riportata la dicitura CORREZIONE.

Inoltre, evidenzia la condotta non conforme a buona fede, da parte della cliente, poiché solo molto tardivamente, ha sollevato la problematica.

3) MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Oggetto della presente istanza è la richiesta di rimborso per il superamento dei costi extrasoglia asseritamente non comunicati, oltre indennizzi. Dalla documentazione in atti, risulterebbero inviati due fax da parte istante. Nel gennaio 2012, che potrebbe non essere mai giunto a destinazione, in quanto effettivamente, relativamente allo stato non risulta OK, ma la dicitura CORREZIONE. In tale eventuale fax, comunque, non vi sono riportate le somme addebitate.

Per quanto attiene, invece, al secondo reclamo, che si sostiene inviato, nella pagina REPORT, non risulta alcuna data di invio. Ciò non consente all'ufficio di stabilire, se effettivamente, quel fax possa essere stato inviato il 13.1.2015. Vi è da dire anche che nello scritto è contenuta la contestazione di una fattura per €. 40,00 relativa a contenuti portale TRE.

Pur volendo, a questo punto, ritenere valido lo scritto ricordato, vi è da fare una riflessione. Ovvero, nello scritto (fax) del gennaio 2015, non si fa assolutamente riferimento ad eventuali - e visto l'importo richiesto - cospicui rimborsi per continue errate fatturazioni.

E poi, vi è anche da dire, che, è fondato quanto sostenuto dal gestore Wind, circa la giurisprudenza Agcom, relativamente all'assenza di comunicazioni inviate al gestore per la risoluzione delle problematiche sia tecniche che amministrative.

Sul punto, fra le tante, con la delibera n. 69/11/CIR, con la quale AGCOM ha statuito che *"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. L'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente"*.

Ed ancora la Delibera 89/20 Corecom Veneto: *"In merito, si richiama il costante orientamento dell'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciare la telefonata. Si ritiene applicabile quel principio di portata generale ed incontrovertibile, secondo il quale, la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, intesa come produzione della relativa documentazione nel fascicolo documentale, assuma una valenza dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze."*

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL DIRETTORE DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente la domanda dell'istante Vxxx Gxxx, solo ed esclusivamente, in relazione all'oggetto dello scritto del 13.1.2015, riguardante contenuti del portale, disponendo a carico della società Wind il pagamento di un indennizzo pari ad € 40,00;
2. La società Wind Tre xxx è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
3. 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.

4. 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 notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

F.TO