

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/309456/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA cxxx p. c. - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente cxxx p. c., del 24/07/2020 acquisita con protocollo n. 0318305 del 24/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “Nel mese di maggio 2019 è stata richiesta la migrazione dei servizi voce e internet verso il gestore Tiscali S.p.a. che ha attivato i propri servizi in data 10/06/2019, come si evince dallo screen allegato al reclamo del 30/07/2019. A tale reclamo è allegato un altro screen da cui si evince che il traffico voce e dati su rete Tiscali partono esattamente dal giorno 10/06/2019. Nel mese di luglio 2019 Wind Infostrada invia la fattura n. W1911356645 del 20/07/2019 in cui vengono addebitati il costo dell’abbonamento dal giorno 09/06/2019 al 22/06/2019 pari a € 12,70 e il

costo per attività di cessazione servizio pari a € 65,00. L'addebito del costo abbonamento dal giorno 09/06/2019 al 22/06/2019 è del tutto illegittimo in quanto Tiscali ha attivato i propri servizi in data 10/06/2019 e non potendoci essere due servizi diversi attivi sulla stessa linea tale costo doveva essere addebitato per il solo giorno 09/06/2019. Il costo di cessazione servizio addebitato è errato, l'importo corretto è pari a € 27,66 calcolato, obbligatoriamente, ai sensi della Delibera Agcom n. 487/18/CONS e così come indicato chiaramente anche sul sito di Wind. In sede di conciliazione mi è stato contestato di non aver richiesto il corretto calcolo del costo di cessazione ai sensi della delibera succitata, evidentemente il delegato di Wind non aveva studiato bene l'istanza visto che all'interno del reclamo di contestazione della fattura era stata chiaramente indicata la delibera. Il fatto che non sia stato specificato all'interno dell'istanza di conciliazione non significa che la normativa non debba essere ignorata. La fattura n. W1911356645 del 20/07/2019 è stata contestata con reclamo del 30/07/2019 a mezzo PEC. All'interno dello stesso reclamo è stato chiesto di inviare la fattura corretta con nota di credito per gli importi non dovuti e i tabulati per verificare la mancanza di traffico voce e dati dal giorno 09/06/2019. È seguita successivamente la risposta di Wind del 09/08/2019 a mezzo mail: "la informiamo di aver effettuato ulteriori verifiche sul Conto Telefonico N°W1911356645 e di non aver rilevato alcuna irregolarità. Le confermiamo, pertanto, la correttezza degli importi fatturati." Tale risposta non è conforme alla delibera Agcom motivo per cui si chiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. In data 09/08/2019 ho provveduto al pagamento parziale della fattura, a mezzo bollettino postale, per gli importi corretti: € 0,74 relativo al costo di abbonamento per il giorno 09/06/2019 ed € 27,66 relativo al costo di cessazione correttamente calcolato secondo delibera Agcom per un totale di € 28,40. Comunicazione di tale pagamento con relativo bollettino è stata inviata a Wind, a mezzo PEC, in data 09/08/2019. Successivamente, Wind ha inviato una raccomandata, con data 04/10/2019 in cui comunicava la risoluzione del contratto per inadempimento e reiterava la richiesta di pagamento totale della fattura contestata, minacciando di adire per vie legali qualora non fosse pervenuto il pagamento. Peccato che le regole per la riscossione di somme non pagate siano molto chiare e dunque le minacce lasciano il tempo che trovano. Inoltre, l'oggetto della raccomandata è del tutto errata visto che in data 10/06/2019 c'è stata una migrazione verso altro gestore, dunque, la risoluzione del contratto non poteva essere messa in atto. In data 19/10/2019 è stata contestata, a mezzo pec, tale richiesta illegittima comunicando l'avvio del tentativo obbligatorio di conciliazione per ottenere quanto dovuto. L'istante chiede: 1) l'annullamento della richiesta di pagamento della somma pari a € 49,28, storno della fattura n. W1911356645 del 20/07/2019 e chiusura totale della eventuale posizione debitoria nei confronti di Wind; 2. indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo PEC in data 30/07/2019 pari a € 300,00; 3. rimborso spese procedurali pari a € 100,00.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Wind Tre Spa deducendo che: "In relazione alla migrazione della linea fissa n. 063107xxx la scrivente convenuta specifica che a sistema risulta correttamente espletata in data 21/06/2019 la richiesta di migrazione dell'utenza in NP nello scenario OLO Wind Tre Donating ricevuta in data 10/06/2019. Difatti, la numerazione oggetto dell'attuale procedimento è rimasta attiva sulla rete Wind Tre fino al 22/06/2019, data in cui è avvenuta la cessazione della linea fissa e del contratto con causale: Notifica Asincrona NP. Corre l'obbligo di precisare che la procedura di migrazione prevede 3 Fasi, in cui, nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Mentre nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Infine, nella fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. L'operatore Recipient, in quanto gestore con il quale l'istante ha stabilito il nuovo rapporto contrattuale, è considerato "unico interlocutore del cliente" ed è il soggetto al quale il cliente si rivolgerà per ottenere indennizzi in merito all'espletamento dell'operazione di migrazione. Anche gli oneri informativi ricadono sull'operatore Recipient e pertanto per le ragioni sopra esposte le richieste avversarie non possono trovare accoglimento. Wind Tre conferma inoltre che ha effettuato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare, null'altro è da aggiungere sul punto. Giustappunto in linea con quanto stabilito dalla delibera 274/07, Wind Tre ha assicurato la continuità del servizio, fino alla richiesta formale e completa di cessazione del contratto legato alla numerazione oggetto dell'attuale procedimento Gu14. Preme rilevare che anche dalla lettura dell'ultima fattura contestata si nota infatti che il

canone viene conteggiato regolarmente fino al giorno 22/06/2019. Con riferimento alla richiesta di eventuale indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la stessa non può essere accolta in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'art.8 dell'allegato A della delibera 359/19/CONS non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Per completezza di informazione si rappresenta che l'istante inviava in data 30/07/19 una PEC dove contestava il costo di cessazione di € 65,00, il reclamo veniva verificato e respinto, in quanto trattandosi di migrazione in NP il costo di cessazione era correttamente applicato. Contrariamente da quanto ex adverso affermato Wind Tre riscontrava tempestivamente, rispettando la tempistica prevista da Carta Servizi. In data 09/08/2019 perveniva al gestore una nuova PEC attraverso la quale il signor Coppola informava di aver provveduto al pagamento parziale della fattura n. W1911356645 reclamata, per un totale di € 28,40. Wind Tre finanche in questo caso inviava un riscontro scritto all'istante tramite SMS a seguito del contatto telefonico non andato a buon fine. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi relativi e l'eventuale ristoro o storno della fattura reclamata. Lo scrivente Gestore osserva, altresì che nessun reclamo scritto afferente eventuali malfunzionamenti della linea è pervenuto da parte dell'istante. L'attuale situazione amministrativa per l'istante risulta aperta per un importo pari a 49,28 euro.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente che hanno natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. La richiesta dell'istante è da accogliere limitatamente. In relazione all'addebito delle spese del periodo tra il 10/06/2019 e 22/06/2019, ossia il lasso di tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta di trasloco e l'effettivo passaggio della linea al nuovo operatore è prassi consolidata nelle procedure tra gestori. Ed invero il gestore ha dimostrato l'effettiva esistenza del traffico telefonico fino alla data di effettivo avvenuto trasloco, ossia fino al 22/06/2019. Peraltro, è del tutto ragionevole il tempo intercorso tra l'avvenuta richiesta di trasloco (10/06/2019) e l'effettivo passaggio a nuovo operatore (22/06/2019). La procedura di migrazione è stata introdotta con la delibera Agcom n. 274/07/ CONS al fine di garantire un più agevole passaggio degli utenti tra gli operatori di comunicazione elettronica. Le fasi della procedura sono indicate puntualmente all'articolo 17-bis. L'Autorità [omissis] rileva tuttavia che al fine di garantire un passaggio senza interruzione del servizio di telefonia vocale, è necessario preavvertire l'operatore donating della migrazione in corso, affinché quest'ultimo possa provvedere alla sincronizzazione delle modifiche degli instradamenti di rete; tale preavviso, necessario a gestire la portabilità del numero, deve consentire il corretto funzionamento della procedura anche nel caso in cui l'operatore donating non è il titolare della numerazione (donor). Non può essere accolta neppure la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo proposto in data 31/07/2019 in quanto lo stesso è stato riscontrato in data 06/08/2019 a mezzo pec. Infine, relativamente all'addebito dei costi di cessazione si accoglie la doglianza dell'istante ed invero il gestore non dettaglia in nessun modo la determinazione dell'importo addebito. Si ricorda che l'Autorità è intervenuta con la Delibera 487/18/ CONS con l'obiettivo di assicurare che le somme imputate agli utenti fossero quelle vive effettivamente sostenute dai gestori. "Le spese di recesso, nel caso sub a), devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato. Con riferimento al valore del contratto, si ritiene che il legislatore abbia voluto evitare che gli operatori innalzassero artificiosamente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi. Nel caso di specie una misura del genere avrebbe addirittura l'aggravante di

fornire agli operatori un valido strumento per innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza. Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente. Si ritiene, quindi, debba essere annullata la richiesta di pagamento della somma pari di € 49,28, storno della fattura n. W1911356645 del 20/07/2019 e chiusura totale della eventuale posizione debitoria. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/07/2020, è tenuta a emettere nota di credito di € 49,28 a parziale storno della fattura n. W1911356645 del 20/07/2019 e a procedere di conseguenza alla chiusura della posizione debitoria dell'istante.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to