

Oggetto: definizione della controversia V. Nxxx / WINDTRE (Rif. Lazio/D/789/2017)

IL DIRETTORE

VISTO	lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 24;
VISTA	la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 ("Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale") e successive modifiche;
VISTO	il "Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale", approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;
VISTA	la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) e in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);
VISTA	la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 ("Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107");
VISTO	il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto Dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";
VISTO	il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della Struttura Amministrativa di supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/22, l'incarico è di responsabile della struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;
VISTA	la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);
VISTA	la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);
VISTA	la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori), di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;
VISTA	la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (<i>Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione</i>), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Corecom;
VISTO	il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019, con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le Comunicazioni della Regione Lazio (Corecom Lazio);

VISTO	l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;
VISTA	la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;
VISTO	il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;
VISTA	l'istanza della Sig.ra V. Nxxx di cui al prot. D5211 del 15/09/2017;
VISTO	il tentativo di conciliazione avvenuto in data 14/09/2017;
VISTI	gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'Utente

L'istante, con modello GU14, protocollato in data 15/09/2017, istanza 789/2017, in relazione a servizi di telefonia mobile e personale utenza Business forniti da Wind Tre 3 S.p.A. sull'utenza 3271xxxx lamentava interruzione/sospensione del servizio, modifiche contrattuali, spese/fatturazioni non giustificate, traffico non riconosciuto, mancata portabilità migrazione, mancata trasparenza contrattuale e addebito costi per recesso.

Chiedeva quindi:

- storno somme non dovute e rimborso somme pagate e non dovute,
- indennizzo per sospensione del servizio,
- indennizzo per perdita numero telefonico,
- indennizzi per mancata risposta ai reclami;
- indennizzi vari, come da delibera 73/11/Cons;
- rimborso costi sostenuti.

In particolare, l'istante precisava che a gennaio 2017 il servizio veniva sospeso senza alcun preavviso o motivo al riguardo, nonostante la regolarità dei pagamenti. Immediatamente l'istante contattava il call center per avere chiarimenti e gli veniva riferito che la sospensione era dovuta a insoluti risultanti per altra linea (sim dati), che peraltro erano stati contestati in quanto non dovuti.

A nulla servivano le contestazioni in merito, nonché la richiesta di riattivazione, anzi, a distanza di qualche settimana riceveva lettera di risoluzione contrattuale, con conseguente perdita del numero telefonico e richiesta pagamento degli insoluti in unica soluzione che ovviamente venivano contestati.

All'udienza di definizione non si raggiungeva un accordo.

In particolare, nelle memorie l'istante precisa, come evidenziato anche dalla controparte a pagina 3 delle memorie, la sospensione della linea ha come data il 03/02/2017, mentre la raccomandata di preavviso di risoluzione del contratto è datata 07/02/2017 ed è stata consegnata il 24/02/2017, mentre non è stato consegnato dalla controparte alcun preavviso.

L'istante ha effettuato numerosi reclami a partire dal 25 gennaio 2017 poi il 3/02/2017, il 7/02/2017, il 14/02/2017 e il 25 febbraio 2017, ricevendo dal gestore solo la risoluzione contrattuale per un importo insoluto di 30 Euro.

Si evidenzia che la lettera di preavviso di risoluzione del contratto è datata 7.02.2017 ed è stata inviata il 13 febbraio 2017 e consegnata all'istante il 24 febbraio 2017, mentre il termine per il pagamento per evitare la risoluzione, come riportato nel testo, era solo di 10 giorni dalla data del preavviso.

Pertanto, facendo i conti della serva, entro il 20 febbraio 2017 l'istante avrebbe dovuto pagare l'importo di € 30,00 per evitare la risoluzione contrattuale; ma la lettera è stata ricevuta solo il 24 febbraio 2017.

Relativamente all'insoluto di cui il gestore richiede il pagamento si precisa che:

- Fatture 1782206322 e n. 1784486152 (per 60,00 Euro) stornate nel procedimento concernente l'altra numerazione;
- Fattura n. 1769098735, relativa a costi di recesso anticipato (ma nessun recesso anticipato è stato richiesto dall'istante), per la somma di Euro 50,65,
- Fattura n. 1768052875 di Euro 271,94, relativa alle rate residue dell'apparato terminale (che l'istante riconosce come dovute, ma che dovevano essere pagate mensilmente e non in un'unica soluzione e che comprendevano anche l'utilizzato del servizio che invece da gennaio 2017 non è stato più fornito da controparte)

L'istante precisa che richiede:

- un indennizzo di Euro 450,00 per la sospensione subita relativamente al periodo 3 febbraio 2017 (data sospensione utenza) – 3 aprile 2017 (data risoluzione contrattuale),
- un indennizzo di Euro 200,00 per perdita del numero telefonico dovuta a risoluzione contrattuale di Wind tre,
- lo storno parziale delle fatture per ragioni sopra rappresentate, per un totale di Euro 206,00,
- le spese di procedura per un importo di Euro 150,00.

In data 14/09/2017 veniva espedido tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore ricostruisce la vicenda come di seguito:

Evidenzia che l'istante non ha mai avanzato e/o intrapreso alcuna procedura volta alla riattivazione e/o recupero della numerazione, pretendendo diversamente esclusivamente gli "indennizzi", e sottolinea una condotta strumentale dell'istante volta esclusivamente ad ottenere degli indennizzi.

Segnala l'assenza di reclami a sistema al momento della sospensione, ma anche in data successiva.

In relazione alla sospensione dell'utenza 327xxxx, precisa che l'utenza è stata prima sospesa e poi disattivata a seguito degli insoluti della stessa e non come evidenziato dall'istante per insoluti su altra utenza.

L'operatore evidenzia che la sospensione e la successiva disattivazione sono avvenute secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto ed a seguito dell'invio da parte di Wind Tre dei relativi solleciti ed avvisi di risoluzione.

L'operatore precisa le fatture insolute.

Chiede di rigettare tutte le richieste dell'Istante ed in subordine operare eventuali compensazioni.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Dall'istruttoria emerge che:

- in data 07/02/2017 Wind ha inviato all'istante raccomandata con oggetto "preavviso di risoluzione del contratto relativo alla utenza a Lei intestata" in cui tra le altre cose specificava "Siamo spiacenti di dover comunicare che, qualora non provvedesse all'integrale pagamento dell'importo sopra indicato entro e non oltre 10 giorni dalla data della presente o se dovessero subentrare ulteriori stati di insolvenza, il contratto a Lei intestato s'intenderà risolto di diritto con effetto immediato e l'utenza a Lei intestata sarà disattivata, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 20.2 delle Condizioni Generali di Contratto da Lei sottoscritto.", allegava ricevuta di consegna del 24/02/2017,
- in data 22/06/2017 Wind ha inviato all'istante raccomandata con oggetto "recupero crediti e risoluzione del contratto relativo alle utenze sottoscritte" in cui tra le altre cose specificava "Siamo spiacenti di informarla che ad oggi, a causa del mancato pagamento del corrispettivo dovuto, risulta ancora un debito a Suo carico per un importo complessivo di € 412.59 (come da prospetto allegato in calce). Abbiamo ricevuto la Sua comunicazione con cui manifesta l'intenzione di interrompere il contratto a Lei intestato. Tuttavia, stante il perdurare dell'insoluto da Lei dovuto, con la presente Le comunichiamo di ritenere l'intero contratto intestato a Lei o alla Sua Azienda risolto con effetto immediato per Suo inadempimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., così come previsto dall'art. 20.2 delle Condizioni Generali di Contratto", allegava ricevuta di consegna del 28/06/2017.

L'istante non ha allegato nessun documento a supporto delle sue dichiarazioni riguardanti la presentazione di reclami del 25 gennaio 2017, poi il 3/02/2017, il 7/02/2017, il 14/02/2017 e il 25 febbraio 2017.

Dall'analisi delle memorie di Wind Tre emerge che la sospensione è stata effettuata in data 03/02/2017, quindi prima dell'invio dell'avviso di sospensione:

Analizzando le richieste dell'istante e tenendo conto degli esiti istruttori sopra evidenziati;

1. relativamente alla richiesta di un indennizzo di Euro 450,00 per la sospensione subita relativamente al periodo 3 febbraio 2017 (data sospensione utenza) – 3 aprile 2017 (data risoluzione contrattuale), si ritiene che deve essere dichiarato illegittimo il comportamento dell'operatore che ha prima sospeso il servizio per morosità dell'utente e solo successivamente inviato la relativa comunicazione. Pertanto, l'utente ha diritto ad un indennizzo che vede come dies a quo quello della sospensione e come dies ad quem quello della ricezione della comunicazione. Successivamente a tale momento, invece, la sospensione deve ritenersi legittima, poiché l'utente non ha provveduto a normalizzare le modalità di pagamento tramite rid o carta di credito, così come richiesto dall'operatore. Quindi è dovuto un indennizzo dal 3 febbraio 2017 al 24/02/2017 per 21 giorni per un totale di Euro 157,50.
2. relativamente alla richiesta di un indennizzo di Euro 200,00 per perdita del numero telefonico dovuta a risoluzione contrattuale di Wind tre, non può essere accettata, in quanto l'istante non ha documentato in alcun modo, a seguito della ricezione delle lettere di preavviso di distacco, di essersi attivato per richiedere il mantenimento e la non disattivazione del numero.
3. relativamente alla richiesta di storno degli insoluti, tale richiesta può essere parzialmente accettata come di seguito specificato:
 - Fatture 1782206322 e n. 1784486152 (per 60,00 Euro), non sono richieste da Wind quindi non sono dovute,
 - Fattura n. 1769098735, relativa a costi di recesso anticipato (ma nessun recesso anticipato è stato richiesto dall'istante) per la somma di Euro 50,65, si ritengono

dovute, in quanto il servizio è stato cessato anticipatamente a causa del mancato pagamento delle fatture insolute,

- Fattura n. 1768052875 di Euro 271,94, relativa alle rate residue dell'apparato terminale, si ritengono dovute, in quanto il servizio è stato sospeso a causa del mancato pagamento delle fatture insolute,

4. In relazione alla richiesta di 150,00 Euro per spese sostenute per la presente procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, e l'attività difensiva, si ritiene congruo liquidare all'istante l'importo di Euro 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Tutti gli indennizzi sopra individuati sono da intendersi al netto dell'insoluto del cliente per Euro 322,59 per le fatture n. 1769098735, per la somma di Euro 50,65, e la Fattura n. 1768052875 di Euro 271,94.

DETERMINA

Per i motivi sopra espressi, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra V. Nxxx nei confronti della società WindTre S.p.A. che è tenuta pertanto a corrispondere all'istante oltre a € 50,00 di spese di procedura:
 - € 157,50 (Euro centocinquantasette/50) per illegittima sospensione dei servizi.
 - Tutti gli indennizzi sopra individuati sono da intendersi al netto dell'insoluto del cliente per Euro 322,59 per le fatture n. 1769098735, per la somma di Euro 50,65, e la Fattura n. 1768052875 di Euro 271,94.

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 ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to