

DETERMINA Fascicolo n. GU14/347066/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx D. I. - 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 Mxxx D. I., del 30/10/2020 acquisita con protocollo n. 0452512 del 30/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Già abbonato alla "3" da anni, sia per la linea mobile, sia per la linea fissa in tecnologia fibra, a partire dal 15 Novembre 2018 il Cliente ha subito la pressochè totale interruzione tecnica di tutti i servizi associati alle 2 linee mobili ed alla linea fissa. Tempestivamente ed a più riprese il Cliente segnalava il disservizio al servizio Clienti Wind tre, sia telefonicamente che tramite SMS, senza tuttavia ricevere alcuna risposta esaustiva, nè rassicurazioni sui tempi di ripristino dei servizi interrotti; da ultimo, l’Operatore riferiva di un "guasto alla cella" di imminente

risoluzione. Detta risoluzione non è mai avvenuta e a distanza di oltre un mese, stante il gravissimo disservizio e le ovvie ripercussioni economiche, il Cliente si vedeva costretto a migrare verso altro OLO (vedi contratto Vodafone allegato). Per tutta risposta il Cliente si vedeva recapitare una richiesta di pagamento da parte di società di recupero crediti per somme non giustificati e non dovute, poichè imputabili esclusivamente all'inadempimento contrattuale di Windtre. Nessun riscontro, infine, veniva fornito al reclamo scritto oggi allegato. L'istante formulava le seguenti richieste: - Azzeramento di ogni insoluto relativo ai contratti Wind tre distinti con il codice cliente P1038217685 e P1093039761 e ritiro della pratica di recupero crediti senza oneri. Indennizzo per l'interruzione dei servizi associati alle linee mobili e fissa de quibus, a far data dal 15 novembre 2018 e sino al passaggio effettivo ad altro Operatore e per la mancata risposta al reclamo scritto di Marzo 2018, secondo il c.d. Regolamento indennizzi Agcom. -Ristoro delle spese di procedura. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0

Posizione dell'operatore WIND TRE (VERY MOBILE) La società convenuta specifica, in primo luogo, che In primo luogo, "il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto viene lamentato genericamente "(...) il Cliente ha subito la pressoché totale interruzione tecnica di tutti i servizi associati alle 2 linee mobili ed alla linea fissa (...)", chiedendo di azzerare "(...) ogni insoluto relativo ai contratti Wind tre distinti con il codice cliente P1038217685 e P1093039761 (...)" senza nulla altro specificare". Nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Il Gestore, inoltre, eccepisce, preliminarmente, "l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione, relativamente alla numerazione 392XXX2771. Infatti, le doglianze di controparte rappresentate nel formulario e la relativa causa petendi, ossia il lamentato disservizio tecnico subito dal novembre 2018, afferiscono ad un periodo antecedente l'attivazione stessa di tale utenza, sui sistemi Wind Tre, a nome dell'istante, che avveniva soltanto in data 01/10/2019, come risulta dal sistema di CRM della convenuta". Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita. La linea fissa n. 06XXX84502 veniva attivata in data 11/07/2018 e in merito alla stessa non risulta alcun contatto o reclamo scritto finalizzato a lamentare un malfunzionamento del servizio fisso, a partire dal 15/11/2018, come risulta dalle schermate del sistema di CRM della convenuta. La parte istante non pagava alcuna delle fatture emesse per l'utenza n. 0695584502, fin dalla sua attivazione, nonostante ne utilizzasse il servizio, come dichiarato dallo stesso. La linea n. 392XXX2771 veniva attivata a nome del sig. Massara soltanto in data 10/01/2019, quindi non poteva aver subito il lamentato disservizio. Le linee mobili n. 392XXX2709, 393XXX1218, venivano attivate rispettivamente in data 23/04/2017 e 24/12/2017, ed entrambe migravano verso altro operatore il 19/12/2018. In merito al disservizio lamentato, risulta che soltanto in data 13/12/2018 il cliente contattava il servizio clienti per segnalare, in merito al n. 392XXX2709, un degrado della rete, in quanto la fonia era disturbata con cadute di chiamata e la connessione era lenta o assente. Veniva aperta una segnalazione in pari dati, che veniva risolta e chiusa il 18/12/2018, come risulta dalla schermata del sistema di CRM. In conclusione chiede che l'istanza venga dichiarata inammissibile.

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Si rileva che il reclamo va parzialmente accolto. Sul piano istruttorio va rilevata preliminarmente l'incompletezza e l'insufficienza del quadro probatorio da parte dell'istante. In particolare, sulla base delle prove fornite da Wind 3 non risultano reclami, nè tramite telefono nè tramite sms, se non uno unico in data 13/12/2018 per la linea mobile 392XXX2709. Il 16/12/2018 il cliente inviava pec con cui comunicava la volontà di recedere dal contratto sia per la linea fissa sia per la linea mobile 392XXX2709, 393XXX1218. L'istante si esime dall'allegare la documentazione giustificativa del reclamo in merito alla linea fissa, ma allega solo la mail con cui ha esercitato il recesso dal contratto. Di conseguenza: - Per la linea fissa, risultano non pagate tutte le fatture emesse sin dall'attivazione della linea, avvenuta l'11/07/2018, così come risulta dalla fattura n. W1903701209. Tuttavia, tale fattura sembrerebbe non regolare, in quanto addebita degli importi relativi al periodo 22/01/2019 – 21/02/2019, periodo oltre i 30 giorni dalla data di comunicazione del recesso avvenuta il 16/12/2018. Inoltre, il costo per la cessazione del servizio previsto dal contratto sottoscritto è pari a € 65,00 oltre iva, ma il cliente è migrato verso altro operatore (Vodafone) e quindi tale importo non doveva essere

applicato, ma doveva applicarsi l'importo di € 35,00 più iva (vedi art. 15.3 del contratto WIND). La fattura W1903701209 dovrebbe essere riemessa con storno dell'importo di € 19,10 più iva relativo al periodo 22/01/2019-19/02/2019, in quanto riguardante abbonamento internet relativo ad un periodo ben oltre i 30 giorni dalla segnalazione del recesso (16/12/2018) e con rettifica del costo di cessazione imputato in fattura per € 65,00 più iva anziché € 35,00 più iva (come indicato nel contratto). - Quanto alla linea mobile 392XXX2709 risulta la segnalazione del 13/12/2018 da parte del cliente, ma la stessa è stata prontamente lavorata da Wind3 il 14/12/2018 e risolta e chiusa il 18/12/2018. - Quanto alla linea mobile 392XXX2709, 393XXX1218, le stesse sono migrate verso altro operatore il 19/12/2018, 4. Sul diritto relativo alla richiesta di azzeramento di ogni insoluto relativo ai contratti Wind tre, distinti con il codice cliente P1038217685 e P1093039761 e ritiro della pratica di recupero crediti senza oneri. Sul diritto all'indennizzo per l'interruzione dei servizi associati alle linee mobili e fissa de quibus, a far data dal 15 novembre 2018 e sino al passaggio effettivo ad altro Operatore e per la mancata risposta al reclamo scritto di Marzo 2018, secondo il c.d. Regolamento indennizzi Agcom. -Ristoro delle spese di procedura. Sul diritto al rimborso o indennizzo richiesto (in euro): 1.000,00 Alla luce di quanto sopra esposto non sono dovuti indennizzi a favore del cliente. Tuttavia: - per la linea fissa, risultano non pagate tutte le fatture emesse sin dall'attivazione della linea, avvenuta l'11/07/2018, così come risulta dalla fattura n. W1903701209. Tuttavia, tale fattura sembrerebbe non regolare, in quanto addebita degli importi relativi al periodo 22/01/2019 – 21/02/2019, periodo oltre i 30 giorni dalla data di comunicazione del recesso avvenuta il 16/12/2018. Inoltre, il costo per la cessazione del servizio previsto dal contratto sottoscritto è pari a € 65,00 oltre iva, ma il cliente è migrato verso altro operatore (Vodafone) e quindi tale importo non doveva essere applicato, ma doveva applicarsi l'importo di € 35,00 più iva (vedi art. 15.3 del contratto WIND). La fattura W1903701209 dovrebbe essere riemessa con storno dell'importo di € 19,10 più iva relativo al periodo 22/01/2019-19/02/2019 in quanto riguardante abbonamento internet relativo ad un periodo ben oltre i 30 giorni dalla segnalazione del recesso (16/12/2018) e con rettifica del costo di cessazione imputato in fattura per € 65,00 più iva anziché € 35,00 più iva (come indicato nel contratto). - Quanto alla linea mobile 392XXX2709 risulta la segnalazione del 13/12/2018 da parte del cliente, ma la stessa è stata prontamente lavorata da Wind3 il 14/12/2018 e risolta e chiusa il 18/12/2018. - Quanto alla linea mobile 392XXX2709, 393XXX1218, le stesse sono migrate verso altro operatore il 19/12/2018. - Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/10/2020, è tenuta a stornare dalla fattura n. W1903701209 del 04/04/2019 di € 253,30: a) l'importo di € 19,10 più iva (relativo al periodo 22/01/2019-19/02/2019), in quanto quest'ultimo è relativo all'abbonamento internet riguardante un periodo ben oltre i 30 giorni decorrenti dalla comunicazione del recesso (avvenuta il 16/12/2018); b) l'importo di € 30,00 più iva, in quanto il costo addebitabile al cliente per la cessazione del contratto di abbonamento non è pari a € 65,00 più iva ma a € 35,00 più iva (come indicato nel contratto Wind telefonia fissa, paragrafo 15.3); 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