

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. MARTINI / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX

(LAZIO/D/859/2015)

Registro Corecom n. 68/2017

IL DIRIGENTE

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 del 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente Sig.ra A. Martini presentata in data 12/10/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni XXX, di seguito, per brevità, Wind, l’illegittima sospensione per le chiamate in uscita e per il servizio ADSL avvenuta a luglio 2014. Dal 1 ottobre 2014, nonostante tutti i pagamenti fossero stati regolarmente effettuati, l’operatore disattivava totalmente i servizi, lasciando l’utente totalmente isolata.

L’istante sottolinea, allegando anche la schermata del portale Wind, di non avere insoluti pregressi e nessun’altra fattura è mai pervenuta. Così iniziava a chiamare il 155, aprendo numerosi Ticket di segnalazione, a tutt’oggi rimasti privi di risposta. In data 14/11/2014 l’istante riceve una lettera di messa in mora da una società di recupero crediti, per euro 226.61, corrispondente a fatture mai pervenute o relative al periodo di sospensione. In data 15/06/2015,

l'istante inviava il modulo GU5 per la riattivazione urgente, mai avvenuta.

In base a tali premesse, l'utente chiedeva:

- Indennizzo per la sospensione dei servizi voce e ADSL, dal 01/07/2014 al 12/10/2015, per euro 7.020,00;
- Indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per euro 300,00;
- Indennizzo per la perdita della numerazione, per euro 1.000,00;
- Storno dell'insoluto;
- Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Wind.

Con memoria presentata in data 26/11/2015, l'operatore precisava che il contratto era stato stipulato in data 06/02/2012, con piano tariffario Libero ADSL Tutto Incluso. In data 19/12/2013, Wind riceveva raccomandata di disdetta relativa all'utenza interessata. In data 03/01/2014, l'utente rilasciava il consenso vocale per revocare la disdetta in precedenza inoltrata, aderendo alla promozione offertale dall'operatore. In data 17/07/2014, il gestore contattava l'utente per il recupero dell'insoluto nel frattempo maturato, la quale però si rifiutava di effettuare il pagamento. In data 10/07/2014, l'operatore inviava nuova email di preavviso risoluzione contrattuale. In data 21/07/2014 il contratto veniva sospeso per morosità. In data 06/08/2014 veniva inviata lettera di preavviso risoluzione contrattuale. In data 04/10/2014, l'utente contattava il servizio clienti per lamentare un problema di linea muta e veniva informata della sospensione per morosità. Fino alla data del 15/06/2015, l'utente non manifestava alcun interesse alla riattivazione della linea. Fin quando, in pari data, depositava presso il Corecom Lazio istanza per un provvedimento di urgenza per la riattivazione della linea. Essendo trascorsi oltre sei mesi dalla disattivazione, l'operatore informava l'utente delle difficoltà per la riattivazione e della necessità di attivare nuova linea con numero provvisorio al fine di poter sovrascrivere il numero originario. L'utente prima accettava di attivare una linea su cui si sarebbe potuto sovrascrivere il vecchio numero, successivamente in data 30/07/2015, rinunciava definitivamente al servizio.

3. Motivazione della decisione.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

3.1. Sulla sospensione dei servizi e sull'indebita fatturazione.

L'istante lamenta la non preavvisata sospensione dei servizi voce, genericamente da luglio 2014. Wind ha sostanzialmente ammesso di aver sospeso i servizi per morosità.

A fronte della generica deduzione dell'utente che lamenta, nel mese di luglio, la sospensione parziale del servizio, Wind produce schermate dell'assistenza clienti, nelle quali risultano numerosi contatti telefonici e via email, di informazione sui mancati pagamenti effettuati dal gestore, in varie date nello stesso mese, ai quali risulta che l'utente abbia anche opposto un rifiuto al pagamento.

La sussistenza dei ripetuti, mancati pagamenti, quale presupposto per la sospensione ai sensi dell'art. 5 del Regolamento, è provata dallo stesso utente che produce un estratto della propria posizione amministrativa dal sito del gestore, nella quale risulta palese che l'ultimo pagamento è imputabile alla mensilità di febbraio 2014.

Risulta poi pacifica tra le parti, la segnalazione da parte dell'utente di linea isolata del 04/10/2014, in esito alla quale risulta che il gestore abbia informato il cliente della disattivazione della linea per morosità.

La circostanza è ammessa dallo stesso utente in memoria, laddove specifica di essere venuto a conoscenza in pari data della "sospensione della linea e disattivazione dei servizi voce e internet" dal servizio clienti.

Nessuna contestazione circa la misura adottata risulta poi avanzata dall'utente, che si è limitato a inoltrare richiesta di riattivazione urgente solo in data 15/06/2015, a distanza di quasi un anno dalla sospensione, confermando il sostanziale disinteresse per tutto il periodo precedente. Oltretutto il GU5 si è concluso senza trasmissione degli atti all'Agcom per rilievo di inottemperanza, poiché, proprio il decorso del tempo, ha reso tecnicamente difficoltosa l'operazione, in quanto la linea era stata dismessa. Dall'esame degli atti del fascicolo GU5 risulta che il gestore ha proposto la soluzione tecnica per riscontrare l'istanza (nuova attivazione più sovrascrizione del numero originario), come risulta anche dal successivo provvedimento di archiviazione del Corecom. Tale proposta risulta rifiutata dall'utente, come lo stesso conferma in memoria, laddove ammette la circostanza poiché la proposta era stata ritenuta impropria e non in linea con la propria richiesta.

Da quanto emerso, il comportamento dell'utente, omissivo prima e non collaborativo poi, non presenta le caratteristiche di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, ed integra certamente la fattispecie di concorso colposo del creditore nel cagionare il danno (artt 1275, 1276 e 1227 C.C.), ragione per il quale per la determinazione dell'indennizzo, non può prescindere dalla valutazione equitativa (prevista dall'art. 84 C.D.C.E. e consentita proprio dall'art. 1227 citato) circa la corrispondenza tra il pregiudizio effettivamente patito ed il riconoscimento del ristoro che ne consegue. Pertanto l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4.1 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per il periodo dedotto, deve essere proporzionalmente diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze, nella misura che si ritiene equa: nel caso di specie, il disagio viene parametrato al periodo di 10 giorni successivi alla segnalazione del distacco di linea, periodo nel quale l'utente avrebbe potuto riottenere la linea mediante tempestiva richiesta di provvedimento d'urgenza.

L'indennizzo spettante è pari dunque ad Euro 150,00.

Sulle fatture, come già evidenziato in precedenza, risulta che l'ultimo pagamento effettuato dall'utente è imputabile al periodo di febbraio 2014. L'utente dichiara di non aver mai ricevuto le fatture, tuttavia reperibili nella propria area clienti del sito, al pari del resoconto contabile depositato in memoria dall'utente e dallo stesso sito scaricato. Non essendo, inoltre, presenti agli atti contestazioni riguardanti addebiti ingiustificati, tali da giustificare l'omesso pagamento, la richiesta di storno non è accoglibile.

3.2. Sulla perdita della numerazione.

L'istante lamenta la perdita della numerazione xxxxxxx907, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda viene rigettata per la seguente ragione.

Il disservizio a fronte del quale sussiste il diritto dell'utente alla liquidazione dell'indennizzo consiste nella perdita irreversibile della numerazione.

Tale ipotesi non ricorre nella fattispecie, ove secondo quanto dichiarato dall'operatore, la numerazione è stata sospesa per morosità e, nonostante in sede di provvedimento d'urgenza ad un anno di distanza dalla sospensione, l'operatore avesse offerto il recupero del numero, come in precedenza specificato, l'utente ha comunicato all'operatore di ritenere risolto il contratto, rinunciando, di fatto, alla conservazione dell'utenza di cui era intestatario.

Né l'istante ha dimostrato di aver richiesto la portabilità del numero verso altro operatore, eventualmente non andata a buon fine.

Non sussistono quindi gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da dimostrare l'imputabilità della perdita della titolarità della numerazione alla condotta posta in essere dall'operatore.

3.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente richiede l'indennizzo per la mancata risposta ai numerosi reclami effettuati. Reclami effettuati telefonicamente, favorendo l'apertura di ticket da parte del servizio clienti, non specificati e non circostanziati, però, in nessuna delle fasi del procedimento.

È l'operatore a provare che è pervenuto un unico reclamo telefonico per l'avvenuta sospensione solo in data 04/10/2014, risultando pure dalla schermata che l'utente era stato informato della disattivazione e dei relativi motivi.

Come già precisato nel paragrafo precedente, l'utente ha ammesso espressamente la conoscenza di tali informazioni la cui accettazione è dimostrata, coerentemente, dalla mancanza di reclami successivi a quello del 04/10/2014, nonchè dalla proposizione dell'istanza GU5 solo un anno dopo.

A tali condizioni la risposta fornita il 04/10/2014 non può che ritenersi soddisfattiva dell'esigenza manifestata e pertanto non si riconosce alcun disagio da mancata interlocuzione con il gestore.

Viene dunque rigettata la domanda per la mancata risposta ai reclami.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo procedere alla loro compensazione, tenuto conto del modesto valore della controversia, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra A. Martini nei confronti della società WindTre XXX
2. La società WindTre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 4.1 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS come determinato in motivazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. La società WindTre XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 (www.agcom.it).

Roma, 13/10/2017

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto