



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/492680/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 20/01/2022 acquisita con protocollo n. 0020170 del 20/01/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo utente, istante e/o cliente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell’operatore WIND Tre S.p.A. per la la sim XXXXXXXX la doppia fatturazione e la sospensione del servizio per motivi amministrativi. Nell’istanza introduttiva del procedimento la cliente, in sintesi, ha dichiarato quanto segue: - di essere la titolare della sim XXXXXXXX e di avere un contratto comprensivo

dell'acquisto rateale di un telefono; - di aver richiesto più volte, di variare l'indirizzo indicato sul contratto al fine di velocizzare la ricezione della corrispondenza e il saldo dei bollettini, ma di non aver avuto alcun riscontro; - nella data del 19/01/2021 di aver ricevuto una lettera di messa in mora, per la rata del mese di gennaio 2021 n. P1107023298 - doc. 96000051824800, ed in pari data di aver effettuato il pagamento con bonifico; - in data 01/06/2021, senza alcun preavviso, di aver avuto sospesa la sim; - di aver effettuato diverse segnalazioni nonché reclami, rimasti inevasi; - in data 15/09/2021 di aver richiesto al Corecom un provvedimento d'urgenza (GU5) ed in data 04/10/2021 la linea mobile è stata riattivata. In base a tali premesse la cliente ha richiesto: 1) l'indennizzo per la sospensione dei servizi dal 01/06/2021 al 04/10/2021; 2) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. In sede di repliche, il delegato di fiducia, ha contestato quanto asserito dalla Wind ed in modo sintetico, ha ribadito quanto segue. In primis, che la sospensione della sim è avvenuta in modo illegittimo, in quanto la cliente ha provveduto ad effettuare il pagamento della rata, contabile n. P1107023298 doc. 96000051824800 di euro 27,98 in data 19/01/2021, come da copia di bonifico agli atti. Altresì, che il primo reclamo è stato fatto in data 20/08/2021 a cui è stato attribuito il codice n. 1357415926 e l'altro il 02/09/2021 a cui è stato attribuito il codice n.1359926604. Ha significato che la sim è stata cessata illegittimamente nella data del 01/06/2021 ed è stata riattivata in data 04/10/2021, solo a seguito del provvedimento d'urgenza (GU5). Ha anche contestato la ricezione delle comunicazioni inviate dalla Wind, poiché recapitate al precedente indirizzo, di cui invece aveva richiesto la variazione. In ragione di quanto sopra ed attesi gli elementi probatori allegati in atti ha escluso il comportamento colposo della cliente ed invece ha addebitato alla società la responsabilità del protrarsi dei disservizi lamentati. In conclusione delle stesse, ha pertanto insistito nelle richieste fatte, in quanto fondate sia in fatto ed in diritto, ed ha richiesto in tale sede, anche la corresponsione delle spese di procedura.

L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito WIND, anche società e/o operatore, ha depositato nei termini la memoria con l'allegata documentazione, ed in sintesi, ha rappresentato quanto segue. In data 03/08/2020 l'istante ha attivato un contratto Mobile Prepagato - Codice 1503876013423 - Utenza XXXXXXXXX con offerta Easy pay e con pagamento su carta di credito. A tale contratto è stato associato l'opzione Telefono Incluso KIT Terminale XIAOMI MI 10 TWILIGHT GREY - con IMEI XXXXXXXXX del valore di 759,90 il cui pagamento è stato così determinato : anticipo euro 79,99, n.ro 24 rate da euro 22,83, n.ro 5 rate da 21,99 euro ed una rata finale di euro 22,04, con fine vincolo il 01/02/2023 e centro di fatturazione P1107073298 (CDF), come da documentazione agli atti depositata. I primi pagamenti tramite la carta di credito andavano a buon fine per poi essere variati nella data del 30/12/2020, causa mancanza di fondi, con pagamenti a mezzo dei bollettini postali. In ragione di ciò, in data 05 e 19 gennaio 2021 la scrivente ha dovuto inviare tramite IVR l'avviso di mancato pagamento della disposizione n. 96000051824800 di euro 27,98 e scadenza 01/01/2021 ed in data 20/01/2021 è stato effettuato con bonifico il pagamento da parte del cliente. In data 04/03/2021 è stato inviato al cliente un SMS, quale avviso di mancato pagamento della disposizione n. 96000053640012 di euro 27,98 scaduta nella data del 14/02/2021 ed allo stato, insoluto. Ed ancora in data 19/05/2021 è stato inviato un nuovo SMS quale avviso di mancato pagamento della disposizione di cui sopra, scaduta il 14/02/2021 nonché della disposizione n. 96000059411685 scaduta il 15/05/2021 e saldata poi il 20/05/2021. Pertanto, ed atteso il KO sulla carta di credito e l'insolvenza della cliente in data 10/06/2021 la società ha dapprima sospeso la sim XXXXXXXXX (solo in uscita) ed il 25/06/2021 ha inviato con raccomandata la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale come da documentazione in atti. Nonostante i ripetuti solleciti e gli SMS di cui sopra, ed atteso lo stato d'insolvenza della cliente ed l'assenza di contestazioni da parte della stessa, nella data del 12/07/2021, la sim è stata cessata per morosità. Pertanto e come da condizione contrattuali sottoscritte, sono state emesse tutte le rate a scadere del telefono nonché il costo di disattivazione "Piano Easy Pay", per un importo totale pari ad euro 481,76, allo stato insoluto. In data 16/09/2021, dopo ben due mesi dalla legittima cessazione della sim, la cliente ha chiesto al Corecom l'adozione di un provvedimento d'urgenza (ex art.5) che ha visto coinvolto nella procedura anche l'operatore TIM, quale Donor, ovvero il titolare della numerazione de qua. Quest'ultimo, effettuate le dovute operazioni, in data 30/09/2021, ha comunicato alle parti ed al Corecom, la riattivazione della numerazione ed in pari data tale procedimento è stato archiviato dall'organo adito. Ha anche dichiarato che non risulta sui propri sistemi alcuna variazione di indirizzo richiesta dalla cliente, né risulta depositato alcun documento probante nel fascicolo del ConciliWeb. Poi, nel merito ha contestato tutte le richieste fatte dalla proponente ed ha evidenziato quanto segue. In relazione alla sospensione ed al relativo indennizzo ha argomentato che tutta la procedura è stata correttamente eseguita. Difatti la Wind, prima di procedere alla sospensione della sim, ha provveduto ad informare l'istante della morosità pendente,

ne ha sollecitato il pagamento e lo ha preavvisato della sospensione, come da Condizioni Generali di Contratto, art. 4 e art. 5. Specificando che la sospensione serve a dare contezza all'utente, in maniera fattuale e in aggiunta alle relative comunicazioni, che la linea non è più funzionante per motivi amministrativi, in modo che lo stesso abbia il tempo e la possibilità di sanare lo stato di insolvenza. Mentre solo poi giunge la disattivazione, laddove non vi sia né il pagamento dell'insoluto né una contestazione sulle fatture che quell'insoluto hanno determinato, come da orientamento assunto dall'Autorità e dei Corecom (Delibera Agcom n. 86/12/CIR, Delibera n.10/12 del Corecom Emilia-Romagna e Determine Dirigenziale n. 7 del 2018 e n. 25 del 2019, Delibere del Corecom Venezia n.90 e 97 del 2020 ed altre). In aggiunta ha anche evidenziato a carico dell'utente un concorso di colpa così come da dettami della delibera Agcom n. 276/13/CONS. Infatti, la cliente ha modificato la modalità di pagamento senza alcuna informativa data all'operatore ed non ha inviato il reclamo subito dopo la data del 10/06/2021, data della sospensione, ma ha atteso inerte la cessazione per morosità, della sim. L'unica contestazione della stessa porta infatti la data del 02/09/2021 e quest'ultima è stata gestita da Wind con il riscontro dato al provvedimento d'urgenza (ex art 5). Pertanto l'indennizzo richiesto per tale reclamo non spetta. In ultimo e con riferimento all'acquisto rateale del telefono, la Wind ha riportato in memoria quanto testualmente indicato all'art.4 "Obblighi del Cliente" e art. 8 "Blocco codice IMEI e risoluzione del Contratto da parte di Wind" delle Condizioni Generali di Contratto, significando che le somme sono dovute. Concludendo, ha chiesto al Corecom il rigetto delle richieste fatte dall'istante poiché del tutto infondate in fatto ed in diritto e comunque non provate in questa sede.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei termini, di seguito meglio indicati. Preliminarmente si deve evidenziare che a differenza di quanto solo indicato dall'istante, il disservizio ha avuto inizio in data 10/06/2021, come da documentazione probante versate in atti dalla Wind, ed ha avuto fine in data 30/09/2021, giorno della sua riattivazione nonché archiviazione del provvedimento d'urgenza da parte del Corecom adito come da documentazione nel fascicolo (GU5) del ConciliaWeb. Ed ancora, che l'unico reclamo che si può prendere in considerazione, in questa sede, in quanto documentalmente provato da parte dell'istante è quello con la data 02/09/2021, evidenziando al riguardo quanto statuito su tale punto da parte dell'Autorità, nello specifico all'art. 14 comma 4 dell'allegato A della delibera n. 347/18/CONS. In ragione di quanto sopra ed in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 1) spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5 comma 1, in combinato disposto con l'art. 13 comma 6, pari ad euro 7,50 al dì, computati dalla data del 02/09/2021 alla data del 30/09/2021 per numero 28 giorni di disservizio, ed un importo complessivo pari ad euro 210.00 (duecentodieci/00). Mentre non può essere accolta la richiesta di cui al punto 2), atteso che, come sopra meglio evidenziato nel fascicolo risulta compiutamente documentato solo il reclamo con data 02/09/2021 a cui la Wind ha dato seguito per fare, riattivando l'utenza mobile in discussione prima del termine dei 45 giorni indicati nella Carta dei Servizi dell'operatore, per dare riscontro al reclamo. Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura, formulata dalla cliente solo in sede di repliche, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (ex multis, delibere Agcom n. 223/20/CIR, n. 220/20/CIR, n. 208/20/CIR, n.231/20/CIR e n.332/20/CIR ed altre)

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/01/2022, è tenuta a 1. corrispondere all'istante sig.ra XXXX XXXX, nel termine dei 60 giorni dalla notifica del provvedimento e secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 210.00 (duecentodieci/00) quale indennizzo per la sospensione della sim. Il rigetto delle ulteriori richieste.

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
Gianpaolo Simone