

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

R. ARANITI / WIND TRE XXX

(LAZIO/D/1068/2016)

Registro Corecom n. 01

IL DIRETTORE

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”;

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 R. Araniti presentata in data 21.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’allora H3G XXX (ora “Wind Tre XXX” e di seguito per brevità “Tre”), il malfunzionamento del servizio accessorio, la sospensione del contratto, l’illegittima sospensione della linea telefonica, l’abnormità della fatturazione ed, infine, la mancata risposta ai vari reclami presentati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l’istante ha dedotto quanto segue:

- i. di avere stipulato un contratto che prevedeva l’addebito sul conto corrente delle fatture e di aver riscontrato nel mese di aprile 2016 un problema nell’utilizzo dell’applicazione “App Area Clienti 3”, finalizzata al monitoraggio dei consumi, per cui presentava molteplici reclami scritti e telefonici;
- ii. contattava in data 4.5.2016 il call center che lo informava dell’imminente soluzione della problematica occorsa e del contestuale invio di un messaggio di conferma, riportante anche la tipologia di intervento effettuato;

- iii. in particolare, con il messaggio ricevuto veniva comunicata una modifica contrattuale sulla linea, ovvero lo informavano di aver proceduto alla sospensione del contratto ed alla sua riattivazione finalizzata al ripristino del servizio, circostanza peraltro dimostrata da una fattura ricevuta successivamente laddove veniva indicato un piano diverso, il Canone Top Infinito Plus, invece del "Canone Top Infinito";
- iv. per questa operazione il sistema aveva dunque registrato una cessazione anticipata del contratto con applicazione dei relativi costi di disattivazione e per cui era stata emessa la fattura n. 1634478100 di € 523,12, afferente il periodo marzo - giugno 2016, che veniva tempestivamente contestata; si procedeva anche al blocco del Rid;
- v. nonostante il riconoscimento dell'errore, anche attraverso l'emissione di varie note di credito in suo favore, il 30.6.2016 il gestore disattivava la linea telefonica, il cui ripristino avveniva soltanto il 4.8.2016, a seguito di adozione di un P.T. del Corecom Lazio; riceveva nel mese di novembre 2016 una fattura per il periodo di illegittima sospensione della linea, che non era tuttavia dovuta.

Precisava inoltre, con riferimento all'asserita esistenza di un presunto debito che avrebbe giustificato la disattivazione, di aver saldato tutte le fatture, i cui importi erano stati regolarmente prelevati dal suo c.c.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore, oltre allo storno integrale fattura n. 1637641219 di € 72,40, i seguenti indennizzi ex Delibera n.73/11/CONS:

- i. indennizzo per interruzione della linea telefonica dal 30.6.2016 al 4.8.2016;
- ii. indennizzo e per malfunzionamento del servizio accessorio;
- iii. indennizzo per mancata risposta i reclami.

2. La posizione dell'operatore Tre

Tre, con memoria tempestivamente depositata, ha eccepito in via preliminare l'improcedibilità dell'istanza presentata, per aver già indennizzato l'utente, avendo corrisposto la somma di € 36,00 che era stata proposta in sede di procedura GU5 per i corrispondenti giorni di sospensione.

Chiedeva inoltre il rigetto della domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale in sede di conciliazione, benché rifiutata dall'utente.

Chiedeva infine il rigetto sia della richiesta di riattivazione dell'utenza sia di storno dell'insoluto; con riferimento alla prima poiché la linea era stata già riattivata il 4.8.2016, in merito invece alla seconda richiesta non erano presenti insoluti a sistema, avendo già stornato totalmente la fattura 1634478100 di € 523,12.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto sub i), la stessa può essere accolta. L'indennizzo pari € 36,00 riconosciuto in sede di GU5 per la lamentata sospensione della linea per il periodo dal 30.6.2016 al 4.8.2016 è stato infatti posto a compensazione di importi per cui l'operatore non ha dimostrato l'effettiva debenza, anzi ammette con riferimento ad essi la necessità di una normalizzazione contabile della posizione contrattuale, come risulta dalla documentazione prodotta dallo stesso utente. Su tale

normalizzazione tuttavia non è stata fornita alcuna spiegazione/justificazione in merito alle operazioni di storno/compensazione effettuate sulla fattura n. 1634478100 di € 523,12, oggetto di tre note di credito, di cui una per un importo di € 29,60 relativa a una parte dell'indennizzo riconosciuto per la sospensione del servizio. Né nella successiva fattura n. 1637641219 dell'8.9.2016 risulta, diversamente da quanto dedotto dal gestore nella propria memoria difensiva, l'accredito della restante somma indennizzatoria di € 6,40.

Stante quanto sopra, non avendo dunque il gestore erogato alcuna somma ai sensi della Carta dei servizi dell'allora operatore H3G, l'utente ha diritto ex art. 2, comma 1 Allegato A della Delibera n.73/11/CONS al riconoscimento, per i 35 giorni di sospensione della linea voce, dell'indennizzo ex art. 4, comma 1 della medesima Delibera, per una somma di € 262,50.

Per tale sospensione, il gestore è inoltre tenuto a stonare e a rimborsare all'utente la somma di € 23,54 iva inclusa, addebitata per i canoni nella fattura n.1637641219 dell'8.9.2016.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto sub ii), la stessa è accoglibile, non avendo il gestore dedotto, né tantomeno provato alcunché sul funzionamento del servizio accessorio "App Area Clienti 3" nel periodo contestato; spetta pertanto all'utente un indennizzo per il dedotto periodo di malfunzionamento dal 4.4.2016 al 31.5.2016, con conseguente riconoscimento ai sensi dell'art. 5, comma 4 Allegato A della Delibera n.73/11/CONS, della somma di € 57,00.

Infine, quanto alla richiesta di cui al punto sub iii), la stessa non può essere accolta. Risulta agli atti un reclamo del 30.6.2016 di richiesta di normalizzazione della situazione contabile e di riattivazione della linea, al quale seguiva un sollecito del 15.7.2016. Entrambe le doglianze avanzate dall'utente venivano riscontrate per fatti concludenti entro le tempistica di 45 giorni prevista dalla Carta dei servizi del gestore: la prima con l'emissione delle note di credito di cui l'ultima dell'8.7.2016 (1636077979); la seconda con il ripristino della linea in data 4.8.2016.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 50,00 da porsi a carico di Tre, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

VISTO l'art. 19 comma 7 della Delibera Agcom n.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 € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente R. Araniti nei confronti della Wind Tre XXX.
2. La Wind Tre XXX è tenuta tenuto a stonare e a rimborsare all'utente la somma di € 23,54 iva inclusa addebitata per i canoni nella fattura n.1637641219 dell'8.9.2016, oltre al riconoscimento degli interessi legali a decorrere dalla data del pagamento.

3. La Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 262,50 (duecentosessantadue/50) a titolo di indennizzo ex art. 4, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

- € 57,00 (cinquantasette/00) a titolo di indennizzo ex art. 5, comma 4 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

4. La Wind Tre 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.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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, 18/03/2019

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo
F.TO