

DETERMINA 14 Fascicolo n. GU14/416516/2021
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - 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;

Preso atto dell’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

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

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza della società [REDACTED], del 20/04/2021 acquisita con protocollo n. 0187132 del 20/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile relativo alle utenze 080/****142, 080/****006, 323/****732, 328/****738 e 348/****653, rappresenta quanto segue: "Ritardo subentro di *** a *** dal 06.04.2020. Windtre continua a fatturare alla vecchia società inattiva dal 11.02.2020. Nonostante i numerosi solleciti e i GU5 il subentro (modifica intestatario) non viene effettuato - malfunzionamento della linea - mancata risposta ai reclami". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) immediato subentro e risoluzione del problema di linea; II) indennizzo per ritardo nella gestione della richiesta di subentro dal mese di aprile 2020 sino a quando il subentro avverrà; III) indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati a mezzo pec il 04.06.2020; IV) storno della posizione debitoria; V) indennizzo per tutti i danni a livello contabile il tutto per un importo non inferiore ad euro 2.000,00.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: - l'istante intende contestare un mancato subentro, richiesto ad Aprile 2020, dei contratti 1479730379185 e 1085718471744; - la documentazione, pervenuta ad Aprile 2020, non veniva ritenuta conforme in quanto non correttamente compilata relativamente all'elenco delle sedi da attivare ed inoltre non era allegata la visura camerale aggiornata agli ultimi sei mesi. Al cliente (CEDENTE) veniva inviata comunicazione di richiesta non conforme; - in data 21.05.2020 perveniva una nuova richiesta ma anch'essa non conforme; - veniva, pertanto, inviata una nuova comunicazione di richiesta non conforme; - alcun reclamo risulta pervenuto sui sistemi Wind Tre in data 04.06.2020 e tantomeno l'istante allega copia della suddetta comunicazione; - in data 04.12.2020 l'istante depositava formulario UG/363097/2020 ed una Richiesta di Provvedimento temporaneo GU5/363098/2020; - la società scrivente, in riferimento al GU5, comunicava, in data 09.12.2020, che per la linea 080/****006 non era possibile effettuare il subentro su accesso FTTH Monolinea e che il cliente poteva richiederne la disattivazione richiedendo successivamente l'attivazione di una lna, oppure poteva chiederne la migrazione ad altro gestore. Per il subentro delle linee mobili 328/****738 e 348/****653 si chiedeva al cliente di comunicare se intendeva ancora procedere vista l'impossibilità di procedere per la parte fissa. Per la linea 080/****142, veniva, altresì, fornito il codice di migrazione per consentire al cliente di migrare presso altro gestore; - l'istante riscontrava ribadendo la sua volontà di subentrare, seppure l'operazione non fosse tecnicamente possibile e, in data 13.01.2021, presentava un nuovo procedimento GU5/377034/2021, che veniva archiviato il 20.01.2021 dal Corecom; - Le utenze ad oggi sono ancora attive a nome della società cedente, nei confronti della quale vengono emesse le fatture bimestrali. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I) esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La richiesta sub II) può trovare accoglimento esclusivamente in via analogica, sotto il profilo della ritardata risposta al reclamo. (Cfr. Delibera 30/21/CIR). Infatti, fermo restando che nel Regolamento sugli indennizzi di cui è invocata l'applicazione non è prevista alcuna fattispecie di indennizzo a titolo di "ritardo nell'espletamento della procedura di subentro", la giustificazione della corresponsione dell'indennizzo risiede nel ritardo con il quale l'operatore ha fornito riscontro alla richiesta di subentro dell'utente. In relazione a tanto, Wind Tre è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima di € 300,00 (trecento/00), tenuto conto che la richiesta di subentro, formulata il 06.04.2020, ha avuto riscontro solo in data 09.12.2020 con memorie depositate nel fascicolo documentale relativo al procedimento GU5/363098/2020. Invero, non è possibile prendere in considerazione le due comunicazioni di richiesta non conforme, citate con memoria difensiva dal gestore convenuto, perché non vi è alcuna evidenza documentale di invio delle stesse alle società cedente e subentrante e, nel merito, perché tali comunicazioni non risultano esaustive nel rappresentare i motivi ostativi che hanno impedito di dare seguito alla richiesta di subentro, né hanno indicato le eventuali modalità di risoluzione del predetto impedimento; entrambe le note si limitano a invitare la società cedente a contattare genericamente il servizio clienti. La richiesta sub III) non può trovare

accoglimento, non essendoci alcuna evidenza documentale, in atti, di pec di reclamo inviate al gestore. Con riferimento alla richiesta sub IV), la stessa risulta generica e non adeguatamente circostanziata; non si rileva in atti alcuna documentazione comprovante l'emissione di fatture intestate alla parte istante, né si ravvisano motivazioni che giustifichino l'eventuale nullità delle predette fatture. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Alla luce di quanto sopra, la richiesta in esame non può essere accolta. Per quanto concerne la richiesta sub V), la stessa non può essere accolta, in quanto afferente al risarcimento del danno. Come noto, richieste di risarcimento del danno esulano dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del citato "Regolamento di procedura". Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/04/2021, è tenuta a corrispondere, mediante compensazione dell'eventuale posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di subentro, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
GIUSEPPE MUSICCO