

Oggetto: definizione della controversia Giuseppe De Silva / WindTre Spa (Lazio/D/442/2018)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Giuseppe De Silva presentata in data 16.04.2018 - PROT. 2066;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante in relazione a servizi di telefonia fissa e servizi internet ADSL utenza privata forniti da Wind Tre 3 S.p.A. sull'utenza 3923242965 lamentava interruzione/sospensione del servizio, modifiche contrattuali, spese fatturazione non giustificate in particolare avanzava le seguenti richieste:

- 1) Indennizzo per mancata risposta a 3 differenti reclami;
- 2) Indennizzo per mancata comunicazione di cambio di condizioni contrattuali;
- 3) Indennizzo per sospensione servizio (invio fatture);
- 4) Indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali;
- 5) Rimborsi costi non dovuti.

Descriveva i fatti come di seguito riportato: a novembre 2016 sottoscriveva un contratto per la fornitura del servizio "absolute ADSL" con l'operatore Infostrada, l'istante specifica che il contratto veniva sottoscritto via Web e non riusciva mai ad averne una copia.

Il contratto prevedeva l'invio delle fatture a mezzo mail.

Dalla data di attivazione non riceveva mai fatture.

L'istante dichiara che i dati inseriti all'interno del contratto erano correttamente inseriti, sia l'indirizzo dell'abitazione che l'indirizzo mail, come si evince anche dalla bolla di consegna del modem effettuata da wind.

Nell'agosto del 2017 avendo avuto problemi con l'addebito in banca delle fatture chiedeva copia della fattura per poter effettuare il pagamento tramite bollettini postali.

Non riceveva riscontro.

Quindi nel mese di Dicembre riceveva a mezzo mail intimazione al pagamento delle fatture scadute pena sospensione del servizio.

Sulla lettera riscontrava un indirizzo errato e comunicava quindi l'errore al gestore.

Veniva contattato per continui solleciti da operatori del gestore a cui richiedeva l'invio delle fatture ma da cui non riceveva mai riscontro.

Inviava anche PEC all'indirizzo fornito dal servizio clienti per sollecitare la spedizione delle fatture ma non riceveva risposta.

Quindi:

- in data 15/01/2018 riceveva una comunicazione tramite mail dall'operatore in cui gli si intimava di procedere al pagamento immediato delle fatture scadute pena sospensione del servizio.
- in data 16/01/2018 inviava I° reclamo formale,
- in data 24/01/2018 in attesa di ricevere quanto richiesto per evitare la sospensione del servizio provvedeva a pagare la fattura scaduta relativa al periodo ottobre – dicembre tramite bonifico bancario,
- in data 28/01/2021 inoltrava formale istanza di conciliazione al Co.Re.Com Lazio,
- in data 30/01/2018 l'Istante fu contattato da un altro operatore del servizio clienti il quale si impegnò a inviargli le fatture accordando un pagamento del debito in due rate. Riceveva quindi 3 fatture procedendo al pagamento.
- in data 31/01/2018 l'istante inviava II° reclamo tramite PEC all'indirizzo PEC clientiwindinfostrada_cm@mail.wind.it lamentando dati anagrafici errati, addebiti non giustificati (costi di incasso) e periodo di fatturazione non conforme alle disposizioni agcom, Non riceveva risposta a tale reclamo.
- in data 13/02/2018 fu sospeso il servizio senza alcuna comunicazione.
- Nei mesi successivi il ricorrente dichiara di aver saldato ogni debito, ma non ricevette nessuna fattura ne alcuna risposta ai reclami ma ricevette ulteriori solleciti.
- In data 21/03/2018 l'istante inviava III° reclamo tramite PEC all'indirizzo PEC servizioclienti155@pec.windtre.it lamentando la mancata ricezione delle fatture e il mancato riscontro ai reclami inoltrati precedentemente, oltreche' evidenziando che riceveva solleciti su fatture già pagate,
- Anche questo reclamo non ricevette riscontro.
- In data 10/05/2018 l'istante inviava IV° reclamo tramite PEC all'indirizzo PEC servizioclienti155@pec.windtre.it lamentando la mancata ricezione delle fatture e il riaccredito dell'onere del costo di riattivazione.

A distanza di pochi giorni gli veniva disattivato il servizio senza preavviso.

In data 26/07/2017 veniva espedito tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si difende specificando che l'utente è regolarmente registrato all'area clienti (allega screenshot ultime sessioni di navigazione a supporto), e che quindi poteva recuperare le fatture dal sito.

L'operatore specifica che in data 30/08/2017 avveniva in automatico la variazione del metodo di pagamento per revoca da parte della banca e che nessun contatto risulta intervenuto da parte del cliente in tale periodo.

Inoltre lo stesso ricorrente evidenzia di aver avuto contatti da parte degli operatori del Gestore che gli sollecitavano il pagamento quindi non può dirsi che non ci sia stato un preavviso rispetto alla sospensione del servizio.

In data 24/01/2018 il cliente chiamava il servizio clienti per richiedere informazioni sulla modalità di pagamento delle fatture insolute ed in data 26/01/2018 il cliente contattava nuovamente il servizio clienti per richiedere la ristampa delle fatture, queste venivano inviate al cliente che però non effettuava il relativo pagamento.

In data 13/02/2018 il servizio veniva sospeso per morosità per essere poi riattivato il 14/02/2018 a seguito del pagamento da web delle fatture insolute.

In data 10/05/2018 perveniva reclamo tramite PEC che veniva considerato infondato in quanto i dati di fatturazione la e-mail e il passaggio a modalità di pagamento bollettino per revoca rid erano corretti si informava inoltre l'istante che l'addebito del contributo di riattivazione era corretto e di competenza.

Il cliente veniva contattato e veniva inviata mail di riscontro.

L'operatore evidenzia un concorso in fatto colposo da parte dell'istante in quanto, qualora effettivamente non avesse ricevuto le fatture, si sarebbe dovuto immediatamente attivare cosa che invece non ha fatto non segnalando all'operatore tramite reclamo il disservizio lamentato (recapito fatture).

L'operatore richiama una serie di sentenze CORECOM che evidenziano come l'onere di segnalare i disservizi ricada sul cliente così come l'onere della risoluzione del problema segnalato ricade sul gestore una volta che questo è stato segnalato (AGCOM n.50/11/CIR, 14/12/CIR,38/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 105/14/CIR).

L'Operatore inoltre precisa che nessun indennizzo è dovuto non solo perché la sospensione amministrativa era motivata e preavvisata ma anche perché la riattivazione è avvenuta entro 24 ore a seguito del pagamento delle fatture insolute e comunque mai contestate.

Anche relativamente all'indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali l'operatore non trova riscontro rispetto alla descrizione dei fatti e quindi non la ritiene dovuta.

In merito alla richiesta di indennizzo per presunto mancato riscontro al reclamo, il Gestore ribadisce che l'unico reclamo pervenuto è quello del 10/05/2018 a cui l'operatore asserisce di aver risposto nelle more del ricorso.

L'operatore conclude che il cliente è moroso per Euro 46,63 per la fattura n.W1721410346.

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 ed ammissibile.

Dalla documentazione e dall'istruttoria effettuata emerge che:

- in data 31/01/2018 l'istante inviava reclamo tramite PEC all'indirizzo PEC clientiwindinfostrada_cm@mail.wind.it lamentando dati anagrafici errati, addebiti non giustificati (costi di incasso) e periodo di fatturazione non conforme alle disposizioni AGCOM,
- in data 21/03/2018 l'istante inviava reclamo tramite PEC all'indirizzo PEC servizioclienti155@pec.windtre.it lamentando la mancata ricezione delle fatture e il mancato riscontro ai reclami inoltrati precedentemente, oltreche' evidenziando che riceveva solleciti su fatture già pagate,
- in data 10/05/2018 l'istante inviava reclamo tramite PEC all'indirizzo PEC servizioclienti155@pec.windtre.it lamentando la mancata ricezione delle fatture e il riaccredito dell'onere del costo di riattivazione.

Il cliente allega ricevute di invio delle PEC solo del 16.1.2018 e del 10.5.2018.

L'operatore non prova di avere riscontrato i reclami.

L'istante dichiara di aver comunicato, in fase di sottoscrizione del contratto, di voler ricevere le fatture tramite mail, l'operatore non contesta tale elemento ma non prova il corretto invio delle fatture in alcun modo. L'istante dichiara di essere regolarmente iscritto all'area WEB riservata ai clienti wind3.

Dall'analisi delle fatture presentate dall'operatore si evince che l'indirizzo presente sulle stesse non coincide con l'indirizzo del cliente come presente nella sua carta d'identità.

Premesso quanto sopra: Rispetto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a 3 differenti reclami, si ritiene la richiesta fondata, non avendo l'operatore risposto ai reclami del 31/01/2018 e del 21/03/2018, quindi si liquida l'indennizzo unitario di € 300,00.

Rispetto alla richiesta di indennizzo per sospensione servizio; si deve anzitutto precisare che il servizio viene sospeso per 1 giorno, difatti come anche dichiarato dall'operatore, il servizio viene sospeso in data 13/02/2018 per morosità per essere poi riattivato il 14/02/2018 a seguito del pagamento da web delle fatture insolute.

Si deve evidenziare anche che, al momento della sospensione del servizio, era già stato inviato in data 31/01/2018 reclamo da parte del cliente tramite PEC all'indirizzo PEC clientiwindinfostrada_cm@mail.wind.it lamentando dati anagrafici errati, addebiti non giustificati (costi di incasso) e periodo di fatturazione non conforme alle disposizioni AGCOM, a cui l'operatore non aveva risposto.

Il Cliente dichiara di aver ricevuto preavviso della sospensione del servizio a mezzo mail il 15 Gennaio 2018, quindi con un mese circa di anticipo.

Essendo illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e/o in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati, ed avendo il cliente inviato un reclamo riguardanti addebiti non giustificati (costi di incasso) e periodo di fatturazione non conforme alle disposizioni AGCOM a cui l'operatore non ha mai risposto, in base all'art. 4 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS si determina l'indennizzo in Euro 7,50, inoltre l'operatore dovrà restituire il costo di riattivazione addebitato dall'operatore per l'illegittima sospensione del servizio.

Rispetto alla richiesta di indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali (invio fatture) per mancata comunicazione di cambio di condizioni contrattuali, dall'esame della documentazione non è chiaro a cosa si riferisca il cliente, non viene nemmeno allegato il contratto sottostante il rapporto con Wind3, in ogni caso cercando di interpretare le richieste del ricorrente, rispetto al mancato invio delle fatture l'indennizzo sarebbe assorbito da quello liquidato per mancato riscontro al reclamo (inerente proprio la mancata ricezione delle fatture) mentre rispetto alla mancata comunicazione di cambio di condizioni contrattuali qualora questo si riferisca alle modalità di addebito non può essere accolta in quanto dall'istruttoria emerge che è stato lo stesso cliente a sospendere l'addebito delle fatture tramite RID bancario.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. Giuseppe De Silva;
- 2) che WINDTRE spa è tenuta a corrispondere all'istante la complessiva somma di € 307,5 oltre interessi dalla domanda al soddisfo oltre allo storno dei costi di riattivazione;
- 3) che 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;
- 4) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 6) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 7) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio