

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/217203/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/12/2019 acquisita con protocollo N. 0535021 del 11/12/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre (di seguito Wind), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 11/12/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 05/12/2019), quanto segue. Cliente Wind con utenza mobile business 335XXXX909, cessava l’attività in data 31/12/2018. Pertanto, comunicava a Wind l’intenzione di cambiare contratto, ovvero di passare ad utenza privata. Tuttavia, gli operatori contattati riferivano che non era possibile effettuare il suddetto cambio di contratto. Le fatture venivano regolarmente pagate, tuttavia in data 03/05/2019 riceveva avviso di mancato pagamento della fattura 201XXXXXXXX603 pari ad euro 180,31, che invece risultava, anch’essa, saldata tramite banca. Nel mese di giugno 2019 passava infine ad altro operatore. Ciò premesso, l’istante richiede: 1) verifica della propria posizione; 2) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale 3) indennizzo per mancata declassazione della linea (da business a privato); 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/06/2019; 5) rimborso spese di procedura.

Wind, con memoria in data 27/01/2020, eccepisce quanto segue. Evidenzia che l’istante avanza una serie di richieste del tutto generiche senza alcuna descrizione dei fatti, di cui non fornisce alcun genere di riferimento fattuale né temporale idoneo a ricostruire il lamentato ed eventuale disservizio, né alcuna idonea prova a fondamento di dette richieste, limitandosi ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate. Evidenzia altresì che l’istante allega unicamente un reclamo del 3 giugno 2019. Richiama il costante orientamento dell’Autorità, in virtù del quale l’istante deve adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione (ex plurimis Delibere Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016). Richiama, in particolare, in materia

di malfunzionamento, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, la quale ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre). Richiama altresì la Delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, che ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (conformemente, le delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR). Richiama infine quanto stabilito con Delibera 70/12/CIR, in materia di onere della prova: "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate [...], avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)." Precisa come, nel caso di specie, solo analizzando il reclamo si evinca che la sim oggetto di controversia, a fronte di numerose sim intestate all'utente, è la n. 335XXXX909, attivata in data 7 maggio 2013 e migrava verso altro operatore in data 25 giugno 2019. Con riferimento alla contestazione principale di parte istante, ovvero il mancato passaggio della sim da business a privato, precisa altresì, in primis, che tecnicamente tale passaggio interno non era proceduralmente possibile, ed, inoltre, che trattasi comunque di materia che esula dalla competenza Agcom ai sensi dell'art 2 del Regolamento. Con riferimento alla contestazione relativa alla fattura 201XXXXXXXX633, emessa in data 21 marzo 2019, rappresenta che la stessa risulta regolare e di competenza dell'utente. Richiama poi l'art. 7.1 "Reclami" delle Condizioni generali di contratto, il quale statuisce: "Eventuali reclami in merito ad ogni aspetto inerente il rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind, tramite comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Wind esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta o confermerà la propria risposta per iscritto al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Wind informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica. I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Wind compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata". In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, precisa infine che in data 11 giugno 2019 si provvedeva a rispondere per iscritto e ad invitare parte istante a contattare l'assistenza per gli opportuni chiarimenti (allegato).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) relativa alla verifica della propria posizione, non è accoglibile, stante l'evidente genericità della stessa, non supportata, tra l'altro, da alcuna documentazione allegata (ad eccezione del reclamo di cui si dirà al successivo punto 4)). Le richieste di cui ai punti 2) sull'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e 3) sull'indennizzo per mancata declassazione della linea (da business a privato), esaminabili congiuntamente, non sono accoglibili. Trattasi, infatti, in entrambi i casi, di fattispecie non rientranti tra quelle previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS (regolamento Agcom sugli indennizzi). La richiesta di cui al punto 4) relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/06/2019 può essere accolta. Risulta agli atti reclamo (e relativa prova di avvenuta consegna) inoltrato a mezzo pec in data 03/06/2019, cui Wind fornisce riscontro in data 11/06/2019 in modo del tutto interlocutorio (si legge nel riscontro fornito, riportato in memoria: "Gentile Cliente..., in riferimento alla sua segnalazione... desideriamo fornirle gli opportuni chiarimenti. Per ogni altra informazione può consultare il nostro sito.... o contattare il nostro Servizio Clienti.... Cogliamo l'occasione per inviarle i nostri più cordiali saluti. Servizio Clienti Wind Tre Business"), così da non soddisfare nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'istante, circostanza tale da far sorgere, in capo a quest'ultimo, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. L'operatore deve infatti informare l'utente anche circa gli accertamenti

compiuti e i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata. Non è conforme a ciò un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che, si ribadisce, non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 19/07/2019 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 05/12/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 140), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma massima prevista, ammontante ad euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 5) sul rimborso delle spese di procedura, non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali (e pertinenti) spese sostenute (ex multis, delibere 223/20/CIR e 191/20/CIR).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/12/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind Tre è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. 3. Wind Tre è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini