

DETERMINA Fascicolo n. GU14/342895/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx M. M. - 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’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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Dxxx M. M., del 22/10/2020 acquisita con protocollo n. 0437021 del 22/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, utente privato con codice cliente n. 0681xxx per Servizio di Telefonafissa, contesta la sospensione del servizio avvenuta a fine novembre 2019, senza preavviso. Fa presente di avere segnalato dapprima al servizio clienti il disservizio senza ottenere la riattivazione della linea, poi di avere inviato reclami, l’ultimo a febbraio 2020. Lamenta l’emissione di ulteriori fatture per un’utenza cessata sia nei sistemi Wind Tre e sia nei sistemi TIM. Richiede di nuovo al gestore l’immediata riattivazione del servizio e il ripristino della utenza storica senza esito, come da evidenze presenti in

piattaforma nel fascicolo inerente ai provvedimenti temporanei GU5. Disservizi segnalati: 1. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 20/11/2019, Data riscontro: Non risolto) 2. Modifica delle condizioni contrattuali 3. Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 01/01/2006, Data perdita numerazione: 15/06/2020) 4- Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 20/11/2019, Data riattivazione: Non risolto) 6 Addebito per traffico non riconosciuto 7. - Contestazione fatture (Data reclamo: 03/02/2020) Non è indicato l'importo richiesto quale indennizzo, richiesta che viene fatta con le controdeduzioni del 19.05.2021.

2. La posizione dell'operatore Wind Tre (Very Mobile). Nella propria memoria difensiva, il gestore contesta le richieste dell'utente per vari motivi: - Inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione ai sensi dell'art. 20, c.4, Delibera 353/19/CONS riguardo la domanda di risarcimento del danno, in quanto gli eventuali indennizzi sono limitati ai casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità; - Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione ai sensi della Delibera 353/19/CONS riguardo la richiesta di rimborso delle spese di procedura, attesa la gratuità della medesima tramite Concilia web; - genericità e indeterminatezza delle domande circa i fatti contestati non essendoci alcun elemento di prova a fondamento delle richieste dell'utente in violazione dell'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS che prevede che la domanda contenga tra le altre cose i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti. 2.1 Nel merito Il contratto n. 14336075xxx è stato attivato in data 01/08/2018 e cessato per morosità in data 10/01/2020. La lamentata sospensione del servizio da fine novembre 2019 senza preavviso in realtà è dovuta ad un insoluto sulla fattura W1912934994 emessa a luglio 2019, con scadenza il 20/08/19, per la quale il gestore inviava un SMS di sollecito ed una lettera. In data 05/11/2019 inviava ulteriore mail di sollecito e in data 25/11/2019 sospendeva la linea fissa n. 0681xxx. In data 06/12/2019, in seguito a nuova morosità, oltre a quella perdurante precedente, inviava lettera di preavviso di risoluzione contrattuale. In data 10/01/2020 il contratto veniva disattivato per morosità. L'obbligo informativo sarebbe garantito dal fatto che nelle fatture inviate via mail veniva evidenziata l'irregolarità dei pagamenti, con invito alla regolarizzazione (vedi allegata fattura W1918020071 del 28.11.19). La ricorrente, in data 25.11.2019, provvedeva al pagamento parziale di euro 271,66, ma il gestore richiama l'art. 11.7 delle Condizioni Generali di Contratto, che dispongono: "Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente, effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. WIND garantirà in ogni caso le prestazioni previste dall'art. 20.7. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del servizio, WIND si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del servizio a copertura dei costi sostenuti". Il gestore fa presente che il cliente inoltrava il reclamo solo in data 21/02/2020, dopo la cessazione della linea e veniva ritenuto infondato. In data 09/6/2020 attivava poi la procedura d'urgenza ai sensi dell'art. 5 di cui allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS, e il Corecom ha rigettato la richiesta (GU5/288679/2020). Fa presente inoltre che rimane un insoluto di € 271,66 per il costo residuo del modem.
3. Motivazione della decisione Le richieste dell'istante possono trovare accoglimento limitatamente allo stornodegli insoluti, in ossequio ad un generale principio di equità che deve informare le decisioni vii assunte. Infatti, la mancanza delle fatture e dell'estratto conto e tenuto conto di quanto sostenuto nelle deduzioni difensive del gestore, non consente di quantificare con esattezza l'importo del debito residuo. Il gestore nella parte finale sostiene di vantare un "insoluto attuale di € 271,66 riferito ai costi legati alle rate del modem preso con la formula dalla vendita a rate"; al punto 5 pagina 10 delle deduzioni sostiene che l'utente "prometteva un saldo dell'insoluto, cosa realmente effettuata, anche se parzialmente in data 25/11/2019" ma dall'estratto conto il saldo è pari a 271,66 che sembra però ottenuto per differenza contabile tra l'altro con importi dare/ avere non coincidenti (411,15-158,25= 252,89). Per il resto dall'analisi dei documenti e delle memorie delle parti si può rilevare che risultano provati i solleciti del gestore, che hanno dato luogo alla sospensione prima e disattivazione della linea poi in presenza di morosità (pagina 9 delle deduzioni). Riguardo la contestazione circa la mancata risposta al reclamo del 02.02.2020 il gestore fornisce l'evidenza dell'avvenuta risposta (pag.13 e 14 delle deduzioni). Non si ritengono rimborsabili le spese di procedura ai sensi della Delibera 353/19/CONS, che pertanto si lasciano compensate.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 22/10/2020, è tenuta a stornare totalmente gli insoluti, come indicati in premessa. Spese di procedura compensate. 2. La società Wind Tre (Very mobile) è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla notifica della stessa.

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
Roberto Rizzi