

DECRETO CorecomFVG Fascicolo n. GU14/231951/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- 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;

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”;

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 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA l’istanza dell’utente _____, del 21/01/2020 acquisita con protocollo n. 0026816 del 21/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE DELL’ISTANTE: l’istante titolare dell’utenza n. 04 _____ richiedeva a Wind Tre SpA ,in data 08/07/2019, il trasloco dell’utenza. Provvedeva altresì a reclamare il mancato trasloco con Pec dd. 23/08/2019

e a inviare ulteriori solleciti a cui non seguiva riscontro. Con Pec del 25/10/2019, per il tramite del proprio difensore, richiedeva la disdetta del contratto in essere con Wind. In ragione di ciò, richiede: 1) la cessazione del contratto senza penali o costi di disattivazione; 2) il rimborso di quanto pagato dal 08/07/2019 per non aver fruito di alcun servizio e storno delle successive fatture; 3) un indennizzo per il mancato trasloco della linea fissa e internet ex art. 4 all. A delibera 347/18/CONS pari ad € 1.605,00.- (€ 7,50x107 gg x 2 linea + dati); 4) un indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art. 12 all. Delibera 347/18/CONS pari ad € 300,00.-

POSIZIONE DELL'OPERATORE: Wind Tre SpA, con memoria difensiva d.d. 13/02/2020, dichiara quanto segue: - che in data 29/09/2017 l'istante attivava per la propria utenza n. 0 l'offerta commerciale Absolute Fibra Vula con apparato Fibra FTTC,(utenza poi disattivata in data 21/02/2020); - che in data 22/08/2019, l'operatore comunicava, telefonicamente, all'utente l'impossibilità di procedere al trasloco della linea per indisponibilità e/o incompatibilità di risorse con l'accesso Fibra FTTC Vula 100 e in alternativa proponeva allo stesso l'attivazione di una nuova linea, con variazione del numero telefonico, proposta che parte istante rifiutava.; - che ha provveduto a rispondere al reclamo pec del 23/08/2019, recante la richiesta di storno delle fatture a partire dalla data della richiesta di trasloco, in data 29/08/2020 con conferma della correttezza, degli addebiti; - che la richiesta di disdetta proposta dal difensore legale di parte istante non è stata evasa in quanto non era stato indicato il rientro della numerazione in Telecom o la cessazione definitiva dell'utenza; - che in data 21/02/2020, a seguito di conforme richiesta dell'utente, il contratto è stato cessato. Nel merito, Wind, rileva che il mancato trasloco dell'utenza de quo è dipeso da causa non imputabile alla stessa ex art. 1218 c.c. ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi, ascrivibile a impossibilità tecnica a procedere. Evidenzia che il gestore ha l'obbligo di dare esecuzione alla richiesta di trasloco nel termine di 70 giorni, sempre che non si sia instaurata un'impossibilità tecnica di completare la procedura di trasloco. Precisa che a carico dell'istante risulta un insoluto complessivo di € 204,34 relativo alle fatture n. W 34 di € 64,86, n. W1 07 di € 64,84, n. W 84 di € 42,18, n. W 11 di € 32,44.- Sulla base di tali argomentazioni, Wind chiede il rigetto integrale dell'istanza.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante sono meritevoli di parziale accoglimento come di seguito precisato. Le richieste sub. 1 e 2, che vengono trattate congiuntamente, sono meritevoli di parziale accoglimento. A seguito dell'istruttoria, è stato confermato dalle parti che Wind in data 08/07/2019 ha ricevuto la richiesta di trasloco dell'utenza di parte istante e che tale operatore, in data 22/08/2019, ha comunicato all'utente l'impossibilità ad eseguirlo per motivi tecnici (cfr. memoria Wind e reclamo pec d.d. 23/08/2019). Giova rilevare che la procedura di trasloco dell'utenza viene gestita dall'operatore con modalità diverse dall'attivazione di un nuovo impianto, con relativa assegnazione di un nuovo numero telefonico. Nel trasloco l'operatore si impegna, ove tecnicamente possibile, a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente ma a mantenerlo attivo nella nuova sede. Ne deriva che resta in vita l'originario contratto di abbonamento e, nelle more del trasloco, l'utente è tenuto al pagamento del relativo canone, salvo l'indennizzo per le ipotesi di ritardo non dovuto ad impedimenti tecnici del gestore. Nel caso di specie occorre tuttavia considerare che l'istante, come dallo stesso riferito e non contraddetto dalla convenuta, non ha potuto usufruire del servizio presso la nuova sede a seguito dell'impedimento tecnico del trasloco. Di conseguenza, si ritiene ragionevole, disporre lo storno delle fatture emesse per un servizio non fruito dal 22/08/2019, - data in cui l'utente veniva informato dell'impedimento tecnico al trasloco- fino alla chiusura del contratto, in esenzione costi e/o penali, derivata da motivi indipendenti dalla volontà dell'istante. La richiesta formulata da parte istante sub. n. 3) di indennizzo per il mancato trasloco non è meritevole di accoglimento. Agli atti risulta incontestato dalle parti che l'operatore, in data 22/08/2019, abbia informato l'utente dell'impossibilità per motivi tecnici di eseguire il trasloco, entro il termine di 70 giorni previsto dalla Carta dei Servizi per l'attivazione del servizio, e comunque in tempo utile per consentire allo stesso di adottare le determinazioni del caso, a fronte altresì della propria rinuncia ad attivare una nuova numerazione telefonica (pec d.d. 23/08/19 di parte istante e memoria Wind). L'orientamento dell'Autorità in materia sancisce che alcuna responsabilità, sulla mancata esecuzione del trasloco per impossibilità tecnica ad eseguire lo stesso possa essere addebitata all'operatore (cfr. Delibere Agcom n.ri 56/12/CIR, 110/17/CIR, 4/18/CIR, 28/19/CIR). La richiesta di indennizzo sub. 4) deve essere accolta in quanto al reclamo pec del 23/08/2019 di parte istante, con il quale è stato sollecitato l'intervento di Wind per risolvere il problema del trasloco dell'utenza e contestualmente richiesto lo storno dei servizi fatturati dal 08/07/2019, l'operatore, con pec del 29/08/2019 non ha fornito un esaustivo riscontro, e ciò in violazione di quanto stabilito dall'art. 8, comma 4, della delibera n. 179/03/

CSP. Tanto premesso si ritiene che la società WIND debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, per l'importo massimo di euro 47,50.- (quarantasette/cinquanta), secondo il parametro pari a euro 2,5 pro die dal 06/10/2019 (al reclamo del 23 agosto 2019 occorre considerare i 45 giorni ex Carta dei Servizi per la gestione dello stesso) fino al 25/10/2019 data in cui, a seguito della richiesta di cessazione del contratto, l'utente ha comunque manifestato la propria volontà di recesso dal contratto. Viene respinta la richiesta da parte dell'istante delle spese di procedura in quanto non giustificate da alcun elemento probatorio e fiscale e anche in ragione del fatto che la procedura si svolge interamente sulla piattaforma telematicamente e in maniera del tutto gratuita.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/01/2020, è tenuta a 1) stornare le fatture dal 22/08/2019 fino alla chiusura del contratto in esenzione dei costi di chiusura e delle eventuali penali, con regolarizzazione della situazione contabile e amministrativa dell'istante; 2) corrispondere all'utente l'importo di euro 47,50.- (quarantasette/cinquanta), a titolo di indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi; 3) a comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Roberta Sartor