

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/144764/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

IL DIRETTORE

Wind Tre

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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l'istanza dell'utente
del 04/07/2019

del 04/07/2019 acquisita con protocollo N. 0293075

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'ist. _____ titolare di un contratto di telefonia fissa con il gestore Wind Tre spa - _____ a causa di continui disservizi e di aumenti di tariffazione, decide di recedere dal contratto in base all'art. 70 comma 4 del codice di comunicazioni elettroniche. In data successiva venivano richiesti dal gestore dei pagamenti presumibilmente a saldo dei servizi ricevuti. In un secondo momento a causa dell'invio di ulteriori solleciti di pagamento, l'istante si accorgeva di non dovere nulla anzi di avere pagato 50,69 euro in più rispetto a quanto dovuto. Pertanto ad oggi ne richiede la restituzione ritenendo che siano stati pagati per costi di recesso e disattivazione non dovuti.

Il gestore Wind tre spa non ritiene di dover restituire le somme richieste dall'istante in ragione del fatto che unitamente al contratto indicato, la sig.ra _____ titolare di altre linee telefoniche mobili con annessi apparati acquistati ratealmente. Risulta inoltre a tutt'oggi attivo un servizio di telefonia mobile regolarmente in uso. In data 4 ottobre 2018 la compagnia telefonica accordava il recesso del contratto di telefonia fissa oggetto della odierna trattazione stornando il contributo di cessazione inizialmente richiesto per un importo pari a 65,00 euro. il 4 ottobre si completava la migrazione e il 16 gennaio 2019 veniva inoltrato da parte dell'istante un reclamo per il ricalcolo delle fatture in quanto non era stato parimenti effettuato lo storno del contributo di recesso gratuito che, a detta dello stesso gestore poteva attribuirsi solo alla linea fissa. Di tale situazione veniva dato riscontro con apposite mail. Come da successiva istanza veniva riscontrata la richiesta di ricevere copie dei contratti a suo tempo sottoscritti. Nessun reclamo risulta registrato per disservizi tecnici come invece lamentato dall'istante.

Dalla ricostruzione dei fatti si evidenzia che mentre si è potuto beneficiare di un'ampia memoria difensiva da parte del gestore, nulla è pervenuto ed è stato allegato dall'istante, il quale fonda le sue richieste su una ricostruzione sommaria degli eventi, riconducendo tutta la vicenda al primo tentativo di conciliazione avvenuto dinanzi al Corecom e sul quale le parti non avevano trovato un accordo. Alla stessa udienza di conciliazione fissata per il giorno 22 ottobre, l'istante non ha partecipato rendendosi irreperibile al contatto telefonico indicato nel formulario inoltrato per la definizione della vicenda. Nella ricostruzione dei fatti, il gestore fonda le

motivazioni della mancata restituzione di quanto richiesto dalla sig.ra' _____ i su due cardini e cioè quello che ci fossero delle altre utenze contrattualizzate a nome dell'istante che portano il totale complessivo del debito a suo carico pari a 266,98 e quello che i costi di recesso, richiesti inizialmente alla stessa Montineri, siano stati puntualmente stornati in un secondo momento in quanto relativi al servizio di telefonia fissa. La ricostruzione lacunosa e prima di atti a supporto delle tesi sostenute dall'istante non consentono di stabilire a cosa sia rivolta tale richiesta di restituzione di somme pagate in eccesso e pertanto sebbene la memoria difensiva del gestore si agganci ad altre utenze telefoniche riconducibili all'istante, ma non oggetto della odierna trattazione, si ritiene che lo storno dovuto ai costi di recesso e disattivazione non siano imputabili al debito (anche perchè già sottratti per una cifra di 65,00 euro) in atto e nemmeno ai costi già sostenuti nel pagamento delle spettanze da parte dell'istante. Pertanto, l'istanza formulata dalla signora Montineri Michelina per la restituzione delle somme pari a 50,69 euro attribuibili a suo dire a costi di recesso e di disattivazione della linea telefonica fissa: _____ non trova accoglimento e dalla decisione odierna rimangono escluse tutte le problematiche relative all'ulteriore insolvenza segnalata dal gestore ma collegata a linee telefoniche mobili non oggetto della odierna trattazione.

DETERMINA

- Wind Tre, rigetta l'istanza del 04/07/2019, poiché notiziare l'istante circa l'attività in corso sul contratto della linea mobile. Non trova accoglimento invece l'istanza formulata dalla sig.ra: _____ i per la restituzione delle somme pari a 50,69 euro attribuibili a suo dire a costi di recesso e di disattivazione della linea telefonica fissa _____ . Dalla decisione odierna rimangono escluse tutte le problematiche relative all'ulteriore insolvenza segnalata dal gestore ma collegata a linee telefoniche mobili non oggetto della odierna trattazione. Pertanto il gestore non è tenuto ad alcun esborso nei confronti della stessa richiedente.

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
Francesco Di Chiara