

DETERMINAZIONE n. 6 del 25 settembre 2018

Oggetto: Definizione della controversia xxx/ Wind Tre xxx.

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTO l’Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore “*Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all’Autorità per la partecipazione*” quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTA l’istanza GU14 n. 83 del giorno 23 febbraio 2016 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni xxx (ora Wind Tre xxx, di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0583 295xxx, lamenta malfunzionamenti sulla propria utenza e sul servizio ADSL e l’illegittima fatturazione da parte dell’operatore Wind.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 24 aprile 2015 contattava il *customer care* per contestare quanto addebitato in fattura ed ottenere un “*rimborso dovuto per errori di fatturazione*”;

- in data 2 luglio 2015 contattava nuovamente il *call center* per sollecitare la soluzione della problematica relativa alla fatturazione; l’operatore di Wind in tale occasione riferiva che era già presente una segnalazione e consigliava di “*sospendere il pagamento delle fatture in attesa di contatto*” per chiarire “*eventuali debiti (se esistenti) e gli importi del rimborso*”; in pari data inviava via fax anche un reclamo con il quale sollecitava formalmente la soluzione alla problematica; il reclamo rimaneva inesitato;

- in data 14 luglio 2015 inviava nuovo reclamo via fax all’operatore Wind con il quale lamentava di aver ricevuto un messaggio automatico “*che elencava fatture insolute per un importo di € 176,36*”



ovvero la fattura n. 7405047625 emessa in data 21 marzo 2015 di euro 105,42 e la fattura n. 7409140244 emessa in data 1° giugno 2015 di euro 70,96; il reclamo rimaneva inesitato;

- in data 23 luglio 2015 inviava ulteriore reclamo via fax all'operatore con il quale comunicava di aver ricevuto *“la lettera (...) che comunicava un avviso di sospensione dei servizi”* per morosità sulla utenza *de qua*, nel contempo ribadiva che l'addetto al *“customer care 155”* gli aveva riferito di *“non procedere al saldo delle fatture in sospeso”* e chiedeva il *“ritiro dell'avviso di sospensione dei servizi”*;

- che subiva diversi disservizi sia sulla fonia che relativamente al servizio ADSL.

In data 15 febbraio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *“la sospensione di ogni interruzione dei servizi di fonia ed internet sino alla definizione della fase GUI4”*;

ii) *“verifica dei tickets identificati in atti”*;

iii) *“verifica dei rimborsi dovuti ai disservizi subiti (linea e ADSL)”*;

iv) *“verifica adempimento conciliazione UG 3339/14”*;

v) *“verifica delle sanzioni automatiche ai sensi delle Delibere Agcom”*;

vi) *“sanzioni per disservizi fatti subire all'utenza (con effetto da ott. 2014 UG 3339/14 a feb. 2016)”*;

vii) *“verifica dell'esistenza di un credito residuo da parte di Wind”*.

L'istante ha inviato documentazione oltre i termini previsti dal responsabile del procedimento; per questo quanto inoltrato è irricevibile.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind, pur partecipando all'udienza di discussione della controversia, non ha presentato alcuna memoria nei termini assegnati dal responsabile del procedimento.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte nei limiti che seguono.

In via preliminare si osserva che:

- con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)*, volte ad ottenere rispettivamente *“la sospensione di ogni interruzione dei servizi di fonia ed internet sino alla definizione della fase GUI4”* e la *“verifica dei tickets identificati in atti”*, in quanto connesse ad un obbligo di *facere*, esulano dalle

competenze dell'Autorità ai sensi del comma 4 dell'art. 19 Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

- con riferimento alle domande *sub iv) e sub v)* volte rispettivamente ad ottenere la verifica dell'adempimento del verbale di conciliazione riferito all'UG 3339-14 e la verifica delle sanzioni automatiche ai sensi delle Delibere Agcom, le stesse sono inammissibili perché esulano dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

- le domande di cui ai punti *sub iii), sub vi) e vii)*, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, le istanze possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

La presente disamina s'incentrerà, quindi sulla contestazione della fattura n. 7405047625 emessa in data 21 marzo 2015 di euro 105,42 e della fattura n. 7409140244 emessa in data 1° giugno 2015 di euro 70,96.

Nel merito:

In primis si osserva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Wind restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, né tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione (*ex multis* Delibera n. 46/18/CIR).

L'utente, con l'avvio della presente procedura, ha contestato che, a fronte di importi addebitati "*per errori di fatturazione*", l'addetto del *call center* dell'operatore gli avrebbe riferito di "*sospendere il pagamento delle fatture in attesa di contatto*" per chiarire "*eventuali debiti (se esistenti) e gli importi del rimborso*"; inviando nel contempo via fax anche un reclamo con il quale sollecitava formalmente la soluzione alla problematica.

In particolare, atteso che Wind non ha dato evidenza della gestione degli asseriti e non contestati "*errori di fatturazione*" è legittimo ritenere che proprio la mancata gestione dei reclami dell'istante abbia determinato il disservizio di cui l'utente si duole.

In relazione a tanto, si ritiene che la responsabilità del disservizio patito dall'utente, ovvero l'"*errata*" fatturazione sia imputabile a Wind.

Pertanto in accoglimento delle richieste *sub iii), sub vi) e vii)*, si ritiene che Wind sia tenuta a stornare (o rimborsare in caso di pagamento) la fattura n. 7405047625 emessa in data 21 marzo 2015 di euro 105,42 e la fattura n. 7409140244 emessa in data 1° giugno 2015 di euro 70,96.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 23 febbraio 2016 dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda:

1) a stornare (o rimborsare in caso di pagamento) la fattura n. 7405047625 emessa in data 21 marzo 2015 di euro 105,42 e la fattura n. 7409140244 emessa in data 1° giugno 2015 di euro 70,96;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00, a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

La somma così determinata a titolo di rimborso, di cui al precedente punto 1), dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.



Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 25 settembre 2018

Il Dirigente

Dott. Luciano Moretti