



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/114403/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx D. - 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 Cxxx D., del 23/04/2019 acquisita con protocollo n. 0178485 del 23/04/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare della linea n. 06xxxxxxx, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 23.04.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: - in data 22.05.2017 perveniva, insieme alla fattura bimestrale, comunicazione dall’operatore Infostrada (ora Wind Tre S.p.A.) che avvertiva della prossima modifica delle condizioni generali di contratto, informando l’utente della possibilità di recedere senza costi ex art. 70, co. 4, d.lgs. n. 259/2003; - che, con pec del 23.6.2017, l’istante comunicava l’intenzione di

recedere dal rapporto, passando a nuovo operatore; - che, ciò nonostante, continuavano ad arrivare nei mesi successivi fatture da parte del precedente operatore, le prime delle quali venivano pagate per errore; - che veniva inoltrata una pec di reclamo in data 20.11.2017; - che l'operatore non ha mai riscontrato e ha affidato ad una società di recupero crediti la riscossione delle fatture contestate e non pagate dall'utente successive al recesso; In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso delle fatture pagate e successive alla comunicazione di recesso; ii. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo; Nello specifico, l'istante, nel formulario UG14, ha richiesto il pagamento complessivo della somma di € 1.400,00.

L'operatore Wind Tre S.p.A., con memoria del 24.06.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare, che: a. In data 23/06/2017 perveniva una mail nella quale il cliente comunicava di voler procedere con il passaggio verso altro operatore dell'utenza n. 0664850374, a seguito della ricezione del Conto Telefonico W1708198601 del 22/05/2017, con il quale il cliente veniva informato delle modifiche delle Condizioni contrattuali, facendo esplicito riferimento all'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; b. Il gestore rimaneva pertanto in attesa di ricevere la richiesta di migrazione verso altro gestore; infatti in questa comunicazione il cliente non chiedeva la disdetta. c. Successivamente il cliente inviava un reclamo nel quale lamentava la mancata disattivazione dell'utenza e la successiva fatturazione, mentre in realtà nella prima mail il cliente comunicava semplicemente di voler migrare verso altro gestore. a. La convenuta provvedeva quindi alla disattivazione dell'utenza, ma non accoglieva la richiesta di storno, in quanto non risultava pervenuta nessuna richiesta di migrazione verso altro gestore. Veniva inoltrato riscontro in data 11/07/2018. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso in fase di istruttoria, le domande possono trovare accoglimento solo parziale. In particolare, con la richiesta sub i., l'istante ha compulsato il Corecom Lazio chiedendo il rimborso delle fatture che sarebbero state pagate per errore dopo la comunicazione di recesso ex art. 70, co. 4, d.lgs. n. 259/2003. L'istanza non può essere accolta per difetto di adeguati supporti probatori. Ed infatti, seppure risulta in atti che l'istante abbia correttamente esercitato il recesso libero ex art. 70, co. 4, cit., al fine di ottenere il rimborso delle somme che egli assume aver pagato per errore a seguito del recesso sarebbe stato necessario allegare le suddette fatture, provando gli importi e i pagamenti concretamente effettuati. Al contrario, in atti risultano solo le fatture che sono rimaste insolute. L'istante – che nel procedimento de quo riveste il ruolo di attore – ha dunque omesso di dare prova dei fatti costitutivi del diritto rivendicato (cfr. art. 2697, co. 1, c.c.). Con la richiesta sub ii., l'utente ha invece chiesto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza è fondata ma va contenuta nella sua quantificazione rispetto alla richiesta dell'istante. E' incontrovertibile che l'utente abbia inoltrato, a seguito della ricezione delle fatture pur dopo l'esercizio del diritto di recesso, una pec di reclamo in data 20.11.2017. Al contempo è stato confermato dall'operatore che il riscontro al reclamo sia intervenuto solo con estremo ritardo in data 11.07.2018, ben oltre il limite dei 45 giorni. Risulta pertanto dovuto l'indennizzo previsto dall'art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS, il quale prevede che "l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Quanto alla sua quantificazione, esso va disposto nella misura massima di € 300,00, essendo il calcolo giornaliero superiore al tetto regolamentare. Da ultimo, quanto alle spese della procedura, che possono essere liquidate dall'Autorità anche in assenza di esplicita richiesta di parte (cfr. punto III.5.4. delibera Agcom 276/13/CONS), tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS e dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità disporre la compensazione, anche in ragione della mancata partecipazione dell'istante all'udienza istruttoria in fase di definizione.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/04/2019, è tenuta a pagare all'istante la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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

f.to