



DETERMINA Fascicolo n. GU14/211671/2019

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;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza della società ***** del 29/11/2019 acquisita con protocollo n. 0517038 del 29/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione convocata per il giorno 25/11/2019, conclusasi con mancato accordo, l’istante ***** patrocinato dall’Avv. ***** avviava il 29/11/2019 il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Wind Tre Spa. ***** depositava memorie, n. 13 documenti e repliche. ***** nei suoi scritti fa presente che le difficoltà col gestore nascono fin dal 2018 e che una prima procedura di conciliazione attivata presso il Corecom Sardegna si concludeva

positivamente in data 17/04/2019 alle seguenti condizioni: Wind tre Spa (Omissis) si dichiara disponibile a riconoscere la cessazione in esenzione spese delle sim numero 3203****96 e numero 3203****33 con lo storno integrale di eventuali costi di futura emissione relativi alle numerazioni su indicate oltre a un indennizzo omnicomprensivo di euro 450,00 da corrispondere entro 120 giorni dalla sottoscrizione del presente verbale (omissis). Tuttavia ***** dichiara che gli impegni presi da Wind sono stati in parte disattesi, infatti “stando al tenore del conto telefonico pervenuto all'indomani della conciliazione venivano addebitati costi per traffico mobile senza più specificare le numerazioni di riferimento”, lamentando dunque: • Mancata/tardiva risposta ai reclami del 16/02/2019, 10/04/2019 e 24/06/2019; • Addebito per traffico non riconosciuto; All'esito di ripetute contestazioni in ordine al traffico telefonico effettuato da linea fissa e stante l'addebito in fattura di costi per cessazione delle sim di cui sopra nonostante l'accordo transattivo del 17/4/2019 che prevedeva lo storno integrale di eventuali costi di futura emissione relative numerazioni su indicate, l'esponente richiedeva la cessazione del contratto in data 28/6/2019 alla quale non veniva dato seguito dal gestore per un presunto vizio di forma nella richiesta (nello specifico: “omesso utilizzo di carta intestata e mancata spedizione dell' allegato avviso di ricevimento della raccomandata). Pertanto l'istante lamenta altresì: • Mancata lavorazione della disdetta; Conclude chiedendo la: • rifusione di € 19,05 per costi telefonate da fisso a numerazione 891***9 (bimestre novembre - dicembre 2018 - Fatt. n. 2019T00036492); • rifusione € 18,60 numerazione 891***9 per costi telefonate dal fisso bimestre marzo aprile 19 (Fattura n. 2019T000423769) • rifusione € 4,58 bimestre maggio giugno 19 (Fattura n. 2019T000630209) sempre per costi telefonate da fisso a numerazione 891***9 ; • rifusione addebiti nel bimestre gennaio – febbraio 2019 numerazione 891***9 costi per telefonate dal fisso la cui quantificazione si riserva di comunicare non conoscendo il dato in bolletta. • Indennizzo per omesso e/o tardivo riscontro n. 3 contestazioni inviate via Pec (indicate quali date 16/02/2019_10/04/2019_24/06/2019). • Indennizzo per omessa concessione risoluzione / recesso. • Annullamento / storno delle fatture successive alla richiesta di cessazione. • cessazione rapporto in esenzione da qualsiasi costo.

La società Wind Tre Spa deposita memorie concludendo per il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto e in diritto e non provate. In subordine, ex articolo 1241 C.C. e seguenti. L'operatore chiede, inoltre, di operare l'eventuale compensazione tra le relative imposte debito - credito poiché trattasi per le somme insolute indicate di crediti certi, liquidi ed esigibili.

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 14/6/2021 e conclusasi con un mancato accordo. In ordine alle richieste dell'istante si osserva quanto segue. Riguardo alla prima doglianza, ossia il mancato riscontro al reclamo del 16/02/2019, l'istante ha dichiarato di rinunciarvi (pagina due (2) delle repliche) e pertanto la stessa non verrà trattata. La seconda doglianza relativa al mancato riscontro al reclamo del 10/04/2019 appare infondata. L'oggetto del reclamo del 10/04/2019 (“rinnovo contestazione fattura n. 2019T00036492 del 21/1/2019”), infatti, è identico a quello del reclamo del 16/02/2019 (“contestazione fattura n. 2019T00036492 del 21/1/2019”). Per altro, lo stesso istante ammette che l'oggetto della missiva del 16/02/2019 “veniva già esaminata nella conciliazione del 17/04/2019”. Se dunque il 17 aprile 2019, in udienza di conciliazione, Wind Tre Spa ha riscontrato quanto era oggetto del reclamo del 16/02/2019, va da sé che abbia riscontrato anche il reclamo del 10/04/2019, che in realtà piuttosto che come reclamo è qualificabile come mero “sollecito del primo reclamo”. La terza doglianza dell'istante riguarda la mancata/tardiva risposta al reclamo del 24/06/2019 avente ad oggetto la “contestazione fattura n. 2019T000423769 del 21/5/2019”; questa istanza appare documentata (Doc. 3) e fondata. Il riscontro al reclamo è stato inviato da Wind Tre Spa allo Studio Legale Sciarra – Pinna e all'istante ***** in data 31/7/2019. Nel caso di specie è ben evidenziabile la indeterminatezza – genericità - vaghezza della risposta dell'operatore, il quale a fronte delle tre richieste circostanziate del reclamo risponde asserendo “abbiamo eseguito con la massima accuratezza tutte le verifiche necessarie e la fattura emessa risulta corretta”. Risposta certamente “standard” o “automatizzata”, priva di motivazione, che non entra nel merito dei quesiti dell'istante. Si rammenta, a tal proposito, che gli operatori devono fornire risposta scritta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto dello stesso, per l'evidente fine di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo che indichi altresì gli accertamenti compiuti al fine di rimuovere le problematiche lamentate. Per tale motivo la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, dialogo e di contraddittorio con il gestore fonda il diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo dell'art. 12, co. 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra

operatori di comunicazione elettroniche” che prevede un indennizzo di € 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00. Nel caso concreto infatti, stante l’evasività della risposta che ha financo portato l’utente (stremato) a proporre una nuova istanza di conciliazione quattro mesi dopo, questo decisore ritiene il riscontro di Wind Tre Spa come “non dato” ritenendo di quantificare l’indennizzo in € 300,00 (trecento/00). La quarta doglianza ha ad oggetto traffico voce da telefonia fissa non effettuato dall’istante e documentato nelle fatture prodotte per un totale di € 42,23 così suddiviso: • € 19,05 per costi telefonate da fisso a numerazione 891***9 (Fatt. n. 2019T00036492); • € 18,60 per costi telefonate dal fisso a numerazione 891***9 (Fatt. n. 2019T000423769); • € 4,58 per costi telefonate dal fisso a numerazione 891***9 (Fatt. n. 2019T000630209); La doglianza merita accoglimento integrale in quanto gli importi sono specificati in fattura e non contestati da Wind Tre Spa negli scritti difensivi. La quinta ed ultima doglianza si riferisce alla mancata lavorazione della disdetta datata 28/6/2019 e pervenuta al gestore telefonico il 03/07/2019 a mezzo PEC (doc. 4, contenente anche le ricevute di consegna ed accettazione della PEC). La disdetta, secondo quanto asserito da Wind Tre Spa, risulterebbe riscontrata negativamente in data 24/07/2019 ma Wind Tre Spa non dà prova dell’avvenuta ricezione da parte dell’istante del provvedimento negativo che risulta noto all’istante solo a far data dal 09/09/2019 (come da memoria di replica). Ad ogni buon conto il riscontro negativo alla disdetta da parte di Wind Tre Spa sembra essere emesso a fini meramente dilatori in quanto riferisce di una “documentazione non conforme” e che la richiesta “andava inoltrata su Carta Intestata” e “firmata dal titolare-rappresentante legale oppure dal delegato”. Orbene, alla luce dell’analisi del documento del 28 giugno 2019 agli atti questo risulta redatto su carta intestata, presenta il timbro dell’azienda e la firma del rappresentante legale, nonché quella del patrocinatore e l’unico documento allegato risulta essere la carta di identità della titolare del *****, *****. Wind Tre Spa non specifica il motivo secondo cui la Carta di Identità sarebbe “non conforme”. Ma vi è di più. In data 29 novembre 2019 ***** inoltrava nuova Pec avente oggetto “richiesta cessazione ogni servizio telefonico ditta *****” (Doc. 5). La richiesta si presenta formalmente e sostanzialmente identica alla precedente del 28/06/2019 con un’unica differenza: l’istante non allega il documento di identità del rappresentante legale. Orbene, Wind nelle proprie memorie scrive (ultime due righe prima del punto 3 “motivi di diritto”): “In data 29/11/2019 perveniva richiesta di disdetta conforme circa l’utenza fissa 079-*****47 che risulta, pertanto, ad oggi cessata”. Wind giudica “conforme” la richiesta di cessazione del 29/11/2019 pur priva del documento di identità del rappresentante legale, pertanto non si può che concludere che la comunicazione del 28/06/2019, di pari tenore e con gli allegati richiesti, fosse “conforme” per il gestore. Alla luce di quanto sopra ed attesa la responsabilità del Gestore nel non aver dato seguito tempestivamente alla richiesta di cessazione inoltrata da ***** ricevuta a mezzo PEC il 3 luglio 2019, quest’ultima ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa a partire dalla data dell’effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno totale delle fatture insolte fino alla chiusura del ciclo di fatturazione. Stante le considerazioni svolte tuttavia non si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta così come avanzata dall’istante. A tale riguardo deve affermarsi che la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell’Operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, così come prospettato dall’utente, la configurazione di un’ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo. Non si ritiene, infine, di poter accogliere la richiesta dell’operatore di una compensazione tra le relative poste debito/credito (ex art. 1243 cc e ss.), in quanto sulla base della documentazione agli atti non è possibile accertare che si tratti di credito certo liquido ed esigibile.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 29/11/2019, è tenuta a:

1. versare in favore dell’istante la somma di € 42,23 (quarantadue/23) a rimborso del traffico voce da telefonia fissa non effettuato da *****.
2. versare in favore dell’istante la somma di € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24/06/2019.
3. Wind Tre Spa è altresì tenuta a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell’istante attraverso lo storno integrale delle fatture insolte fin dalla data della ricezione (03/07/2019) della cessazione del servizio inviata da *****.
4. Per le motivazioni in premessa si rigettano le ulteriori domande dell’Utente.

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
NOEMI ATZEI