

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/99603/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL DIRETTORE

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXX, del 20/03/2019 acquisita con protocollo N. 0121530 del 20/03/2019

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'istante, XXXXXXXX, nel lamentare l'attivazione di servizi non richiesti, sulle linee telefoniche XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, contesta le fatture emesse dal gestore Wind Tre spa, che, a suo parere, le ha attribuito dei costi non dovuti e ripetuti nel tempo, sin dal 2017. La stessa utente, evidenzia di non aver potuto beneficiare della domiciliazione bancaria, per pagare gli importi dovuti, in relazione al servizio fruito e di aver avuto fatturato importi, sull'utenza mobile, per consumi extra-soglia, mai effettuati. Nel corso dell'esposizione della controversia, viene evidenziato infine, il mancato riscontro al reclamo, inoltrato al gestore, proprio per ricevere chiarimenti, circa tutta la vicenda narrata. Nel corso delle repliche alla memoria del gestore, nel contestarne il contenuto, la predetta istante, richiede l'implementazione degli indennizzi, precedentemente esposti, in relazione all'estensione del periodo di disagio patito risalente al 2015, quale anno di inizio del rapporto contrattuale, così come enunciato dal gestore, nella stessa memoria difensiva. Pertanto, alla luce di quanto descritto dall'istante, vengono richiesti sia i rimborsi per le somme pagate in eccesso, sia gli indennizzi dovuti per : 1) attivazione servizio non richiesto; 2) attivazione profilo tariffario non richiesto;

3) mancata fruizione dell'accesso all'area clienti; 4) mancata risposta al reclamo; 5) mancata domiciliazione bancaria delle fatture. In totale, la somma richiesta è pari a circa 6.000 euro, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria, dai quali, detrarre la somma di 54,00 euro, quale residuo delle rate da pagare per l'avvenuto acquisto di un apparato telefonico.

La Wind Tre spa, contesta la ricostruzione dei fatti, narrata dall'istante, in ragione della mancanza dei presupposti fondamentali, per avanzare tali pretese. Viene, infatti, evidenziato che, agli atti, non esiste alcuna richiesta di disdetta dei servizi attivati, che tra l'altro risultano fruiti, sin dall'inizio del contratto, sottoscritto, nel 2015. Altresì, non risulta la presenza di alcuna contestazione, inoltrata dall'istante, nel corso del tempo, se

non quella in corso di attuale verifica, per i servizi contabilizzati e ben evidenziati in fattura. In riferimento alla lamentela per la mancata domiciliazione bancaria dei pagamenti, viene replicato che la stessa è dovuta alla riscontrata incapienza di fondi, sul conto corrente, indicato dallo stesso cliente. La memoria del gestore, prosegue con l'evidenziare che il mancato pagamento di talune fatture, determinava la sospensione delle utenze ed i relativi costi per la successiva riattivazione, a seguito del saldo del debito maturato. Ulteriori giustificazioni, vengono espresse dal gestore, circa l'attribuzione dei costi di traffico extra-soglia, successivamente disattivati, dietro richiesta del cliente e, comunque, già regolarmente rimborsati, direttamente in fattura. Nel rigettare qualsiasi attribuzione di responsabilità, su quanto lamentato dal cliente, la Wind Tre spa evidenzia infine il puntuale riscontro al reclamo inoltrato e l'attuale esistenza di un debito da parte dell'istante pari a circa 1000,00 euro.

Le ragioni esposte dall'istante, sono articolate e riguardano un arco temporale abbastanza esteso. Se, infatti, in fase di proposizione del formulario, l'istante, si limitava ad evidenziare tali presunte irregolarità contabili, a partire dal 2018, con le controdeduzioni prodotte in seguito, il periodo da attenzionare, secondo quanto espresso, si dovrebbe estendere al 2015, con ulteriori richieste di indennizzo, in ragione di richiamate ulteriori violazioni contrattuali, quali, ad esempio, l'attivazione di un profilo tariffario differente rispetto a quello contrattualizzato. La tesi difensiva del gestore, si fonda su una ricostruzione dei fatti diametralmente opposta a quella paventata dall'istante, e tale ricostruzione, è sostanziata dalla produzione di prove documentali abbastanza circoscritte, quali ad esempio, le fatture risalenti alla sottoscrizione del vincolo tra le parti o le condizioni generali di contratto. Viene, altresì prodotta, la copia del contratto, all'origine sottoscritto tra le parti, ma lo stesso, risulta illeggibile e pertanto non utilizzabile quale riscontro documentale a supporto degli accadimenti. Dall'analisi di quanto rappresentato, dall'istante, e di quanto replicato dal gestore, appare ben evidente che, a fronte di una richiesta di rimborso per modeste somme pagate in eccesso per eventuali servizi non richiesti, ben altre cifre, vengono richieste dall'istante, quali indennizzi per eventuali inadempienze contrattuali. Ciò posto, ogni singola richiesta, va analizzata analiticamente, per pervenire ad una più giusta valutazione in forma equa. Considerato che l'illeggibilità del contratto di servizio, prodotto dal gestore, non contribuisce a chiarire, all'origine, la natura del contendere, si ritiene utile ed opportuno, tener conto delle documentazioni contabili trasmesse in allegato da ambedue i soggetti coinvolti nella disputa. Dalle fatture prodotte, intanto, è possibile risalire all'arco temporale di riferimento, per eventuali contestazioni. Tale periodo si estende, dall'agosto 2017 al luglio 2018. Se è pur vero, che il gestore abbia fatto riferimento al 2015, come anno di inizio del vincolo contrattuale tra le parti, non trova accoglimento, la tesi estensiva, formulata dall'istante, circa la richiesta di indennizzo da ricollegare a tale data. Giova, a tal fine, evidenziare che, come previsto dal Regolamento, in materia di controversie tra operatori telefonici ed istanti, le richieste formulate nel dar corso della procedura, non possono essere implementate, nella fase di produzione delle memorie o controdeduzioni, specie se difformi a quanto esposto nell'iniziale tentativo di conciliazione, presso questa stessa Autorità. Facendo sempre riferimento ai documenti contabili allegati in piattaforma, si evince che, l'istante, seppur in presenza di fatturazione e di evidenziazione dei costi attribuiti, in relazione ai servizi fruiti, non ha mai lamentato irregolarità contabili, (o almeno non lo ha documentato), se non, con l'allegato reclamo-pec del 22 agosto 2018. In relazione a ciò, appare non obiettiva la richiesta di indennizzi formulata dall'istante, che, al più, potrebbe pretendere la restituzione delle somme pagate in eccesso ed un eventuale indennizzo residuale, da calcolare soltanto dopo il reclamo effettuato e non retroattivamente. Tale ragionamento, è valido, tanto per il canone "Invista" fatturato, quanto per gli addebiti relativi al "traffico extra-soglia", conteggiati dal gestore. Non supportata da alcuna motivazione, è anche la richiesta di indennizzo esplicitata dall'istante, circa l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto. Ciò infatti, sarebbe dovuto, per come espresso dall'istante, in ragione al pagamento effettuato di traffico extra-soglia. Anche in questo caso, è plausibile, in assenza di reclami antecedenti al 22 agosto, richiedere l'eventuale restituzione di quanto eventualmente pagato in eccesso. In ogni caso, l'aver pagato un corrispettivo per traffico extra-soglia, automaticamente, non significa di aver subito l'attivazione di un qualche profilo tariffario non richiesto. Di contro, il gestore, non fornisce prove documentali circa il traffico effettuato extra-soglia e pertanto non trova giustificazione il loro relativo addebito, anche se viene affermata, la sua già avvenuta restituzione in ragione di 70,00 euro, attribuiti in fattura. Parimenti, va respinta, la richiesta di indennizzo circa la mancata accessibilità all'area clienti da parte dell'istante, in quanto la stessa non è supportata da alcuna prova documentale, segnalazione o reclamo, che ne giustifichi la proposizione. Da Regolamento, non è invece previsto, alcun genere di indennizzo circa la mancata attivazione della domiciliazione bancaria, che, per quanto sostenuto dal gestore, è giustificata dalla richiamata incapienza di fondi sul conto corrente indicato dall'istante. In ogni caso, anche in questo caso, il fatto che

l'istante abbia omissis l'opportuno reclamo, non favorisce l'eventuale richiesta di ristoro avanzata. Per quanto attiene, la richiesta di restituzione delle somme pagate, dall'istante, per la riattivazione dei servizi e degli oneri di mora per ritardato pagamento, si ritiene legittima, non avendo il gestore fornito prova, dalla quale si possa confutare l'origine dell'inserimento in fattura. Si ritiene, infine, di accogliere la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, circa il mancato riscontro al reclamo effettuato il 22 agosto 2018. Nonostante infatti, lo stesso istante, richiedesse, tra l'altro, notizie circa l'avvenuta fatturazione in eccesso, la risposta fornita dal gestore, si limitava ad esporre i limiti sulla privacy, relativamente alla richiesta dei dati sul traffico telefonico da esporre, non consentendo di fatto, il dovuto riscontro in ragione delle lamentele espresse dal cliente. In conclusione, questa Autorità, ritiene fondate le richieste di restituzione delle somme pagate in eccesso dall'istante per un totale di euro 61,87 alle quali va aggiunto l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 22 agosto 2018, entro i termini indicati. Tale indennizzo va calcolato nella misura massima prevista dal regolamento e cioè 300,00 euro (art 12 allegato A Delibera 347/18/Cons.) Considerata la richiesta di interessi legali e di rivalutazione monetaria, fatta dal proponente, in seno all'istanza presentata, si ritiene di arrotondare tale somma da disporre a favore del proponente, a 400,00 euro complessivi, inglobando anche tale calcolo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/03/2019, è tenuta a indennizzare l'istante XXXXXXXX, - titolare all'epoca dei fatti delle utenze telefoniche indicate nelle premesse -, con la somma di euro 400,00. Tale cifra, così come specificato nelle premesse, deriva per la quota di 300,00 euro in ragione dell'indennizzo accordato- ai sensi dell'art. 12 comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/Cons - e per la restante cifra, per la dovuta restituzione delle somme erroneamente fatturate ed arrotondate per il calcolo degli interessi e della rivalutazione monetaria. Il pagamento de quo, dovrà essere effettuato entro il termine massimo di 60 gg. dalla firma del presente provvedimento, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante, presso l'indirizzo indicato in piattaforma, dalla stessa proponente.

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