

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/5299/2018

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre
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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 07/08/2018 acquisita con protocollo N. 0073949 del 07/08/2018 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:

A seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi il 26/06/2018, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 07/08/2018 lamentando fatturazioni ingiustificate nei confronti dell’operatore Wind Tre X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto viene denominato Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue: di avere inviato richiesta di cessazione delle linee 329XXX481 e 329XXX409 pervenuta a Wind in data 10/09/2015. In seguito a tale richiesta il gestore telefonico provvedeva ad avviare il processo di disattivazione delle utenze sopra indicate. In data 04/12/2017, molto tempo dopo la disattivazione del servizio, Wind ha inviato una richiesta di pagamento relativa ai conti telefonici 2015T000700180 e 2015T00862436. In data 11/1/2018 parte istante inviava un reclamo a Wind ritenendo che gli importi richiesti non fossero dovuti. Tale reclamo non è mai stato riscontrato. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: 1) conferma cessazione contrattuale; 2) storno insoluto e ritiro pratica di recupero del credito; 3) Indennizzo per mancata risposta al reclamo e fatturazione indebita, mancanza di trasparenza contrattuale e riconoscimento spese sostenute per la difesa dei propri diritti.

L’operatore Wind, con memoria di replica del 21/11/2018, eccepisce preliminarmente l’inammissibilità e/o improcedibilità dell’istanza di definizione limitatamente alla domanda di rimborso spese “sostenute per la difesa dei miei diritti”, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4 regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, Delibera 203/18/CONS), all’Autorità adita. Wind dichiara in memoria che In data 10/09/2015 perveniva richiesta di disdetta per le linee mobili 329XXX481 e 329XXX409. La cessazione del contratto per le due utenze avveniva correttamente in data 10/10/2015. Tale operazione generava la fattura numero 2015T000862436 emessa per il periodo 01/09/2015 al 09/10/2015, periodo nel quale le utenze erano regolarmente attive e funzionanti. All’interno di tale notula contabile venivano inseriti i costi di “Contributo

di disattivazione” per recesso anticipato pari a 80,00 euro IVA esclusa per ciascuna sim, correttamente addebitati poiché la scadenza naturale contrattuale aveva come termine ultimo la data del 23/04/2017. Analoga situazione avveniva per la fatturazione avente numero 2015T000700180, contestata dall’istante, ma correttamente emessa sia nei canoni che nei costi di cessazione di ulteriori 3 linee mobili, non oggetto di contestazione, per le quali l’istante aveva richiesto la disattivazione per passaggio ad altro operatore la quale avveniva regolarmente in data 13/08/2015 (3409195xxx-3479289xxx -3494670xxx). Solo a Gennaio 2018 al Gestore perveniva reclamo con il quale parte istante contestava i conti telefonici 2015T000700180 e 2015T00862436. In fase di gestione della documentazione il Servizio Clienti procedeva a respingere il reclamo, poiché le fatture contestate erano correttamente emesse contenendo i canoni ed i costi di cessazione delle relative utenze fino alla data di disattivazione delle stesse. Si rappresenta che le notule contabili emesse nel periodo contestato non sono state saldate e ad oggi risultano insolute. Tali fatture sono state oggetto nel 2016 di un precedente reclamo nel quale Wind aveva già stornato gli importi relativi ai costi di recesso con l’emissione delle due note di credito aventi numero 910485450 e 910485451 per un importo pari a euro 435,20 iva inclusa. Wind conferma pertanto gli importi rimasti in carico all’istante e attualmente insoluti. Wind contesta inoltre il reclamo in quanto trasmesso oltre i 45 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura, così come previsto dalle condizioni generali di contratto. Wind evidenzia infine che in costanza di contratto non è pervenuto nessun reclamo scritto in merito al non corretto funzionamento del servizio. Per quanto riguarda la posizione amministrativo contabile, l’istante risulta debitore nei confronti di Wind dell’importo di euro 406,79.

Alla luce di quanto emerso nel corso della istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento. a) Per quanto attiene alle richieste di cui ai punti 1) di conferma cessazione contrattuale e 2) di storno insoluto e ritiro pratica di recupero del credito, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Parte istante contesta due fatture, 2015T000700180 del 20/09/2015 e 2015T00862436 del 21/11/2015 in relazione alle quali ha ricevuto sollecito di pagamento il 4/12/2017 (allegato dall’istante stesso) per un importo complessivo di euro 386,79. Il gestore allega le fatture in argomento da cui risulta che: - la fattura 2015T000700180 del 20/09/2015 è relativa a tre numerazioni 340XXX478, 349XXX836 e 347XXX503, non oggetto della presente controversia. L’importo originario di tale fattura era di euro 626,54. A tale importo, con nota di credito del 24/2/2016 (allegata dal gestore) sono stati stornati euro 292,80 (IVA compresa) corrispondenti ai costi di disattivazione applicati per la cessazione delle utenze di cui sopra in data 13/08/2015. Residuano quindi da pagare euro 333,74, importo indicato nel sollecito di pagamento, che si ritiene dovuto in quanto parte istante non fornisce alcun elemento da cui si possa desumere la non debenza di tale importo - la fattura 2015T00862436 del 21/11/2015 è relativa alle due numerazioni oggetto di contestazione. L’importo originario di tale fattura era di euro 248,25 relativo al periodo dall’1/9/2015 al 10/10/2015 (data di disattivazione). A tale importo, con nota di credito del 24/2/2016 (allegata dal gestore) sono stati stornati euro 195,20 (IVA compresa) corrispondenti ai costi di disattivazione applicati per la cessazione di tali utenze il 10/10/2015. Residuano quindi da pagare euro 53,05, importo indicato nel sollecito di pagamento, che si ritiene anch’esso dovuto in quanto maturato in vigenza del rapporto contrattuale. Le richieste di parte istante di storno e ritiro pratica di recupero del credito vengono quindi respinte. b) Per quanto attiene alle richieste di cui al punto 3) di indennizzo per mancata risposta al reclamo e fatturazione indebita e mancanza di trasparenza contrattuale, la sola richiesta che può essere tenuta in considerazione in questa sede è quella relativa all’indennizzo per mancata risposta al reclamo, non rientrando le altre doglianze in fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi. Parte istante ha ricevuto il sollecito di pagamento oggetto del presente procedimento il 4/12/2017 ed ha inviato un reclamo il giorno 11/1/2018 (entro il termine di 45 giorni dal ricevimento) . In assenza di risposta del gestore, l’istante ha presentato istanza di conciliazione avanti questo Corecom il 13/03/2018. Il gestore ha inviato risposta al reclamo in pendenza del procedimento di conciliazione il successivo 01/06/2018. La tardività di tale risposta comporta il riconoscimento nei confronti dell’istante di un indennizzo calcolato dal 25/02/2018 (termine di 45 giorni entro il quale Wind avrebbe dovuto rispondere) al 01/06/2018 per un totale di giorni 96 e così determinato ai sensi dell’art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi: giorni 96 x euro 2,50/ die = euro 240,00 (duecentoquaranta). Quanto al domandato riconoscimento delle spese sostenute per la difesa dei propri diritti si ritiene possibile inquadrare la richiesta nell’ambito della norma di cui all’art. 20, c. 6 del Regolamento e pertanto liquidare in favore dell’utente la somma di euro 50,00 (cinquanta) a titolo di spese di procedura. Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 07/08/2018, è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre a rimborsare la somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: - euro 240,00 (duecentoquaranta) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Rita Filippini