

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/277829/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

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 della società XXX, del 12/05/2020 acquisita con protocollo N. 0204827 del 12/05/2020

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 del 13.02.2020, l’istante ha depositato istanza di definizione in data 12.05.2020 lamentando addebiti in fatture di quattro numerazioni mobili non richieste (392XXXX610, 392XXXX139, 392XXXX273, 393XXXX765). L’utente deposita un fax inviato il 30.05.2016 in cui dava atto di avere richiesto la disdetta di tali numerazioni tramite telefonata al 139 in data 29.04.2015 e altresì lamentando distacchi temporanei delle linee senza preavviso. L’istante chiede: a) rimborso della doppia fatturazione per “sim fantasma” non richieste; b) annullamento delle fatture non pagate da aprile 2016; c) indennizzo di € 500,00 per le giornate di distacco; d) indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta ai reclami e mancata disdetta “sim fantasma”; e) indennizzo di euro 100,00 per spese di procedura e assistenza da parte di persona esperta; f) interessi dal 2015 al 2020. L’istante quantifica rimborsi e indennizzi in totali euro 6.490,25.

L’operatore, nella propria memoria difensiva del 3.07.2020 rileva preliminarmente che dall’istanza dell’utente non è dato comprendere l’accaduto né le richieste sono motivate e provate. L’operatore spiega che, come da modulistica sottoscritta dal cliente anche ai sensi dell’art. 1341 e 1342 c.c. (e depositata), a seguito di portabilità interna, il numero originario veniva disattivato e sostituito dall’utenza cessionaria, restando attiva un’utenza cedente con un ulteriore numero e che doveva essere l’utente a chiedere la disattivazione di quest’ultimo numero. L’operatore dichiara che la richiesta di tali disattivazioni non è mai pervenuta. L’operatore nulla dice relativamente ai distacchi delle linee lamentati dall’istante. L’operatore chiede quindi il rigetto delle domande dell’istante o in subordine la compensazione tra i relativi debiti/crediti, entrambi non quantificati.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminarmente va rilevato che le domande b) di annullamento delle fatture non pagate da aprile 2016, e) indennizzo di euro 100,00 per spese di procedura e assistenza da parte di persona esperta ed f) di riconoscimento interessi dal 2015 al 2020 non erano presenti nell'istanza di conciliazione e pertanto risultano domande nuove e non possono essere accolte. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). In ogni caso e per spirito tuzioristico: la domanda b) non potrebbe essere comunque accolta per le motivazioni di cui più ampiamente di seguito e di cui alla trattazione della domanda a); la domanda e) non sono provate dalla documentazione in atti le effettive spese sostenute; la domanda f) è assente di ogni sostegno probatorio, nonché legata all'accoglimento delle domande principali, di cui si dirà in seguito. La domanda a) di rimborso della doppia fatturazione per "sim fantasma" non richieste non può essere accolta. Va rilevato che dalla documentazione in atti emerge come effettivamente l'utente abbia sottoscritto le clausole che prevedevano che sarebbero restatesi attive un'utenza cedente e una cessionaria, salvo formale richiesta di disattivazione. Infatti l'utente, quando è venuto a conoscenza di tale incombente che pendeva su di sé, sostiene di aver provveduto alla richiesta di disattivazione chiamando il servizio clienti. Di tale telefonata non è stata data prova nei termini previsti, cioè tramite indicazione di data e codice identificativo, sul punto: "Quanto alle segnalazioni telefoniche riferite dall'istante, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica" (Co.re.com. Emilia Romagna n. 33/20). L'operatore, peraltro, nega che qualsiasi richiesta in tal senso sia mai pervenuta. Ne consegue che non si possa ritenere che le numerazioni attivate non fossero state richieste e pertanto, partendo dal fatto che nessuna fattura è stata depositata e quindi non sarebbe in ogni caso possibile comprendere i conteggi fatti dall'utente nelle proprie richieste, gli eventuali importi addebitati per tali numerazioni nelle fatture sia precedenti sia successive all'invio del reclamo sono effettivamente dovuti. La richiesta c) di indennizzo per i distacchi delle linee non può essere accolta in quanto questi non sono stati provati dall'utente ed anche in questo caso non sono presenti reclami. La domanda d) di indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta ai reclami e mancata disdetta "sim fantasma" può essere parzialmente accolta relativamente alla mancata risposta al reclamo. In relazione alla mancata disdetta della sim, ci si riporta a quanto già ampiamente argomentato alla domanda a). L'istante ha depositato copia del reclamo inviato via fax il 30.05.2016 a cui l'operatore pare non abbia dato riscontro ed in atti non emerge documentazione a prova dell'avvenuto riscontro. Si ritiene quindi che sia riconoscibile un indennizzo per mancata risposta al reclamo che, a norma dell'art. 2 comma 3 del Regolamento indennizzi, deve decorrere da 45 giorni dopo l'invio del reclamo e pertanto dal 14.07.2016, sino al 13.02.2020 (data dell'udienza di conciliazione conclusasi con mancato accordo) e che così per complessivi 1.309 giorni, a cui applicare l'importo massimo di € 300,00 (trecento/00). Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/05/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Wind Tre è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza I. euro 300,00 ex art. 12 comma 1 allegato A) delibera 347/18/CONS, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. 3. La società Wind Tre è tenuta 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