

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/101532/2019

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 25/03/2019 acquisita con protocollo N. 0128581 del 25/03/2019

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:

A conclusione del procedimento di conciliazione semplificata, come da verbale di mancato accordo del 05/03/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 25/03/2019. L’istante lamenta addebito per costi di recesso/disattivazione nei confronti della società Wind Tre X, d’ora in poi Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue: - A fronte del mancato accordo di conciliazione “... Si chiede sulla base della documentazione già inviata di procedere alla definizione della controversia”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) “Resta valida la proposta avanzata in sede di conciliazione”. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 201,81. Con successiva nota del 1° aprile 2019 l’istante si è premurato di descrivere i fatti accaduti. In data 13/09/2018 riceveva, pur non essendo più cliente Wind dal 08/04/2018, fattura per euro 3,81, segnalata infruttuosamente al gestore poiché il fax di quest’ultimo non risultava disponibile. Provvedeva quindi con raccomandata. In data 08/10/2018 riceveva mail che, a conferma degli importi fatturati, richiedeva il pagamento di euro 42,24. Nel frattempo rinveniva, parzialmente deteriorata vicino alla buchetta postale, fattura per euro 38,43, la cui voce principale di euro 35,00 riguardava costi per attività di migrazione verso altro operatore. Contestava ciò con mail del 10/10/2018 e provvedeva al saldo delle due fatture risultanti dal conteggio predisposto dall’istante e comunicato all’operatore. In data 12/10/2018 riceveva notifica di mancata ricezione della mail inviata. In data 13 ottobre inviava raccomandata ed in data 30/10/2018 riceveva mail ad ulteriore conferma di quanto già dichiarato dal gestore nella precedente comunicazione. In data 07/11/2018 riceveva mail con oggetto “storno totale del conto telefonico tramite nota di credito”. Da allora, nessuna comunicazione se non attraverso “Conciliaweb”, dove il gestore ha rifiutato la proposta dell’istante. A fini istruttori, si riportano le richieste avanzate nell’istanza di conciliazione “Ritengo di non dover pagare i 35 Euro per costi di migrazione e neppure la fattura W18142777689, pari a Euro 3,81 in quanto non ho mai ricevuto elenchi telefonici, che tra l’altro non mi servivano, non avendo più un contratto di fornitura. Chiedo inoltre il

rimborso per le due raccomandate che sono stato costretto a fare pari a Euro 13,00 perché sia con il Fax che con la Mail, mi è sempre stato impossibile comunicare, e la materia del contendere non era risolvibile con contatto telefonico, in quanto i dati da comunicare erano tanti e complessi, che non si conciliavano con la difficoltà che spesso si riscontra nel servizio telefonico. Chiedo inoltre euro 100,00 per il legale che mi ha assistito ed il rimborso spese totale che potrò sostenere per eventuali spostamenti”.

Riporta Wind che la linea 0541XXX655 veniva attivata su rete Wind Tre in data 22/05/2007 e disattivata per migrazione verso altro Olo in data 09/04/2018. Veniva emessa fattura n. W1810864908 in data 20/06/2018 contenente “Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore” di euro 35,00. Con riferimento al suddetto costo, il gestore rappresenta che i costi disattivazione/migrazione fatturati all’istante sono dovuti conformemente al c.d. decreto “Bersani” (l. n. 40/2007). Anche le “Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l’attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell’art. 1, comma 4, della l. n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all’art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge” prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli “giustificati” da “costi” degli operatori. In data 05/02/2011 veniva emessa la fattura 9902649328 (01/12/2010 - 31/01/2011) in cui venivano indicate Variazioni alle Condizioni Generali di Contratto Infostrada, in particolare l’addebito di costi di disattivazione sostenuti dal gestore in caso di recesso. In data 13/10/18 la convenuta provvedeva a stornare la fattura W1814277689 di euro 3,81 contenente unicamente spese di distribuzione elenchi telefonici.

Alla luce di quanto emerso, le richieste di parte istante sono parzialmente accolte come nel seguito. La richiesta di non pagare la somma di 35,00 euro per costi di migrazione viene respinta come nel seguito. Nella fattura 9902649328 del 05/02/2011 Wind, “ai sensi e per gli effetti dell’art. 14 delle condizioni generali di contratto per i servizi offerti da Infostrada” comunicava la variazione di una serie di clausole delle predette condizioni generali. Per quanto rileva nel procedimento de quo, l’informativa riportava, con riferimento all’art. 15.3 “Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada come previsto dall’art.1 comma 3 del D. Lgs. 7/2007, quantificati come segue: 35,00 euro nel caso di migrazione del servizio Infostrada verso altro operatore o di rientro in Telecom Italia... Le modifiche di cui sopra saranno valide ed efficaci a far data dal 21/03/2011... potrà esercitare entro 30 giorni dalla data di ricezione della presente comunicazione il diritto di recesso senza penali, dandocene comunicazione con lettera raccomandata A.R....”. A fronte di tale informativa l’operatore non ha ricevuto alcuna dichiarazione di recesso, né l’istante ha mai dichiarato di averne inviate in ragione delle modifiche allora proposte, con la conseguenza che, decorso il termine previsto, le stesse hanno cominciato a produrre gli effetti previsti. Pertanto, l’operatore aveva indubbiamente titolo per fatturare la somma di euro 35,00 di costi per attività di migrazione servizio verso altro operatore, come è effettivamente avvenuto a seguito del recesso, con passaggio ad altro operatore, avvenuto ad aprile 2018. Costi certi, si evidenzia, di cui l’istante non era venuto a conoscenza con la fattura dell’aprile 2018 che li addebitava, ma che gli erano stati comunicati diversi anni prima, con adeguata informativa. Rispetto alla richiesta di non pagare la fattura W1814277689, considerati, da un lato, l’avvenuto pagamento da parte dell’istante e, dall’altro, in simultanea, lo storno da parte del gestore, quest’ultimo provvederà al rimborso della somma di euro 3,81. Infine, in riferimento alle spese di procedura, alla luce dell’esito del presente procedimento, si ritiene equa e proporzionata la compensazione delle spese tra le parti.

DETERMINA

- Wind Tre, in parziale accoglimento dell’istanza del 25/03/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X, per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind Tre X è tenuta a rimborsare all’istante la somma di euro 3,81. Wind Tre X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell’Autorità.

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