



Determinazione dirigenziale n. 04/2017

Oggetto: Definizione della controversia XXX /Wind Telecomunicazioni S.p.a. (pratica n. 2015/2558)

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.mm.ii., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la l.r. 30 dicembre 1999, n. 30, *Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la Del. A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la propria Del. 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la propria Del. 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 29/06/2015 con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE la nota del 4 maggio 2015, con la quale il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTO il verbale dell'udienza del 23 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario delegato all'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. (d'ora in avanti "Wind"), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione alla mancata gestione della disdetta.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria ritualmente depositata, l'istante ha dichiarato:

- di avere sottoscritto un abbonamento Mega Unlimited, per un'utenza business.
- di avere spedito in data 10 maggio 2013 regolare disdetta tramite raccomandata con avviso di ricevimento, contenente anche la Carta di identità del sig. XXX, in qualità di titolare della ditta XXX;
- di avere ricevuto, nonostante la disdetta, un'altra fattura per il periodo successivo alla disdetta.
- di avere contattato il call centre dell'operatore, che lo informava del fatto che la disdetta era in fase di registrazione e che avrebbe ricevuto una nota di credito per la fattura emessa e non dovuta;
- di avere continuato a ricevere fatture.

In base a quanto esposto l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- i) Lo storno dell'insoluto (dedotte le rate relative alla internet Key Huawei E35 associata al contratto sottoscritto) e il ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero crediti;
- ii) L'indennizzo di € 400,00 per mancata risposta al reclamo;
- iii) Indennizzo di € 480 per attivazione di profili tariffari non richiesti;
- iv) Rimborso di € 100,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore Wind ha evidenziato quanto segue:

- In data 14/05/13, Wind riceveva richiesta di disdetta della sim n. XXX, intestata a XXX;
- La disdetta non veniva gestita in quanto non conforme, mancando il documento di identità, ai sensi dell'art 6.3 delle condizioni generali di contratto;
- In data 14/05/2013, Wind inviava lettera al cliente tramite postalizzatore (come da print prodotto);
- Non si rilevano sui sistemi e negli archivi Wind reclami né in forma scritta né telefonici neanche a fronte dell'invio delle tre fatture ad oggi insolute e dei relativi solleciti di pagamento effettuati tramite contatto telefonico e tramite invio di documentazione cartacea;
- Wind ha contatto il cliente nelle date 18/10/13, 29/10/13 e 11/07/13 per sollecitare il pagamento delle fatture insolute.
- Da quanto sopra appare evidente che l'istanza risulta infondata in fatto e in diritto

In base a tali premesse, Wind conclude richiedendo il rigetto richieste avanzate dal cliente.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza, in generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 Regolamento.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le doglianze dell'istante possono essere accolte solo in parte, per i motivi qui di seguito esposti.

i) In merito alla richiesta di storno dell'insoluto

Alla luce di quanto emerge dall'istruttoria condotta, la richiesta di storno può essere accolta.

Se è vero che la parte istante non ha prodotto copia della lettera di disdetta, con l'allegato documento di identità, è altresì vero che Wind, da un lato, ha confermato l'avvenuta ricezione della disdetta, dall'altro lato, tuttavia, non ha fornito prova – benché onerata in tal senso, dell'effettivo invio della comunicazione con la quale l'operatore avvisava l'utente della incompletezza della disdetta e sollecitava la documentazione mancante, non potendo rappresentare prova idonea il c.d. print del postalizzatore (ovverossia una semplice annotazione contenente la dichiarazione, scritta di chi l'ha compilata, circa l'invio della suddetta comunicazione).

Dunque, si ritiene che l'utente abbia diritto allo storno di quanto fatturato post disdetta (e considerati i 30 gironi di preavviso di cui alla Legge 40/2007) in merito all'utenza mobile n. XXX.

ii) In merito alla richiesta di indennizzo di € 400,00 per mancata risposta al reclamo

La richiesta di indennizzo va rigettata atteso che agli atti non risulta alcun reclamo presentato dalla parte istante relativo alla contestazione oggetto della controversia. Invero, l'istante si limita ad una generica affermazione circa l'effettuazione di un reclamo telefonico (di cui non è neppure indicata una data), puntualmente contestata da controparte.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca l'indicazione circa la data dell'asserita segnalazione, né è compiutamente indicato il contenuto. Come è stato in più occasioni affermato dai Corecom delegato, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio nn. 33/10 e 50/12). Conclusione che, nel caso di specie, consegue anche all'avvenuta contestazione da parte di Wind dell'asserita presentazione di reclami da parte dell'utente.

iii) In merito alla richiesta di indennizzo di € 480 per attivazione di profili tariffari non richiesti

Alla luce dell'istruttoria condotta, anche tale richiesta non merita accoglimento, atteso che la contestazione cui la stessa è riferita è vaga e generica, non circostanziata né supportata da documentazione atta a provare l'attivazione di profili tariffari non richiesti da parte dell'operatore.

4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande della parte istante, e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura (in particolare, la formulazione di una proposta transattiva di storno integrale dell'insoluto da parte dell'operatore prima dell'udienza di conciliazione e la mancata comparizione della parte istante all'udienza di discussione, peraltro rinviata su richiesta della stessa parte, impossibilitata ad intervenire alla prima convocazione) si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.a per le motivazioni di cui in premessa.

- La società Wind Telecomunicazioni S.p.a è tenuta stornare gli importi fatturati in relazione all'utenza mobile n. XXX, successivi alla disdetta del 14 maggio 2013 (e considerati i 30 giorni di preavviso di cui alla L. 40/2007);
- di rigettare ogni altra richiesta formulata dalla XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
- di disporre la compensazione tra le parti delle spese di procedura.
- La società Wind Telecomunicazioni S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 3 maggio 2017

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente
Dott. Massimiliano Della Torre