



Determinazione dirigenziale n. 5/2019

Definizione della controversia XXX/ WIND TRE SPA (già WIND TELECOMUNICAZIONI SPA)

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, lettera 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*, in particolare l'art. 84;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

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

VISTA la deliberazione 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 deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 11/10/2016 con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore WIND TRE SPA (già WIND TELECOMUNICAZIONI SPA), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 13/07/2016 ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia WIND TRE SPA (già WIND TELECOMUNICAZIONI SPA (da qui in seguito Wind) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa e mobile.

La posizione dell'istante

La società XXX nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione tenutasi il 12 aprile 2017, ha rappresentato:

che la propria utenza telefonica era stata inserita erroneamente negli elenchi telefonici e che detta circostanza aveva cagionato grave disturbo;

che aveva richiesto la cancellazione dagli elenchi ma che, all'epoca della presentazione dell'istanza, detta cancellazione ancora non era intervenuta;

che in data 18 maggio 2015 aveva quindi formulato disdetta e richiesto l'attivazione di una nuova utenza e che svariate settimane dopo detta richiesta, l'utenza non era ancora stata attivata, tanto che si vedeva costretta a sporgere formale reclamo, al quale non seguiva alcuna risposta scritta da parte dell'Operatore;

che il servizio veniva attivato in data 22 luglio 2015;

che con fattura n° XXX l'Operatore addebitava costi di cessazione del servizio e che, dall'esame di altre fatture, emergeva l'esistenza di costi extrasoglia non giustificati, inerenti al traffico in roaming (voce, sms e dati), e alla distribuzione degli elenchi;

che, pertanto, si era rivolto al Co.Re.Com per l'esperimento del tentativo di conciliazione il quale dava esito negativo.

- i. Sulla base di tutto quanto esposto la XXX formula le seguenti richieste;
- ii. corresponsione del rimborso per attività di cessazione del servizi, da quantificarsi in Euro 65,00;
- iii. corresponsione del rimborso per traffico extrasoglia da quantificarsi in Euro 94,58;

- iv. corresponsione dell'indennizzo per errata indicazione in elenco telefonico da quantificarsi in Euro 800,00;
- v. corresponsione dell'indennizzo causa ritardo nell'attivazione del servizio da quantificarsi in Euro 990,00;
- vi. corresponsione dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo da quantificarsi in Euro 300,00;
- vii. corresponsione del rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in Euro 100,00.

La posizione dell'operatore

L'Operatore Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) ha depositato memoria difensiva in data 12 dicembre 2016 con relativa documentazione allegata, chiedendo il rigetto di tutte le domande formulate dalla società Istante sul presupposto che non sussista alcuna responsabilità o anomalia di gestione imputabili a Wind.

Motivazione della decisione

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

Ancora in via preliminare, deve osservarsi che l'Istante non ha provveduto ad allegare alcun documento a supporto delle circostanze dedotte nell'istanza e delle richieste in essa formulate, ad eccezione della fotocopia del documento di identità del legale rappresentante della società. Per contro l'Operatore, unitamente alla memoria difensiva, ha fornito copiosa documentazione alla quale, quindi, potrà farsi riferimento per quanto di competenza.

a) In merito alla richiesta sub i) di corresponsione del rimborso per attività di cessazione dei servizi, da quantificarsi in Euro 65,00;

Si rileva innanzi tutto che l'Istante non espone le doglianze poste a base della predetta richiesta di rimborso. Ciò posto, come noto, l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 legittima l'Operatore a richiedere all'utente la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato del contratto. Conformemente a ciò, l'Agcom ha fornito agli operatori specifiche indicazioni ai fini della quantificazione dei predetti costi e, nel caso della società Wind, quest'ultima ha provveduto a rimodulare i costi applicati per le ipotesi di recesso, sulla base delle indicazioni fornite dalla stessa AGCom, pubblicandoli anche sul proprio sito istituzionale.

Peraltro, come risulta dalle Condizioni Generali di contratto di cui all'Allegato 6 della memoria difensiva dell'Operatore, i costi di disattivazione sono previsti contrattualmente dal relativo art. 15.3. Poiché l'Istante ha dichiarato di aver formulato disdetta in data 18 maggio 2015, l'addebito di tali costi - in mancanza di diverse specifiche contestazioni - deve considerarsi legittimo. Quand'anche si volesse ritenere, in un'ottica di interpretazione che comunque non compete a questa Autorità, che l'Istante ritenga non dovuti i costi di cessazione del servizio poiché sarebbe stato costretto ad inviare disdetta a causa dell'errato inserimento dell'utenza negli elenchi, si evidenzia che, come sarà poi specificato al punto c) del presente provvedimento, non è stato prodotto alcun documento dal quale emerga l'inserimento del numero telefonico negli elenchi ma, soprattutto, non è stato prodotto alcun documento dal quale emerga che detto, eventuale, inserimento sia intervenuto per errore imputabile all'Operatore.

Pertanto, la richiesta di rimborso sub i) non può essere accolta.

b) In merito alla richiesta sub ii) di corresponsione del rimborso per traffico extrasoglia da quantificarsi in Euro 94,58.

Dall'esame della fattura oggetto di contestazione, anche questa allegata unicamente dall'Operatore, risulta che gli importi addebitati extrasoglia siano pari ad Euro 50,00 oltre Iva, per complessivi Euro 61,00, e siano relativi a traffico roaming voce. Come tale, detta ipotesi non rientra nel noto fenomeno del *bill - shock*, del quale questa Autorità si è spesso occupata, caratterizzato dall'addebito di costi particolarmente onerosi causati da consumi inconsapevoli che, normalmente, sono riconducibili al traffico dati, ovvero a connessioni internet che l'apparecchio effettua in automatico senza alcun controllo da parte dell'utente. Il roaming in traffico voce consiste in chiamate effettuate e/ o ricevute che, necessariamente, presuppongono il controllo e la volontà dell'utente, così escludendosi l'ipotesi di consumi inconsapevoli.

Pertanto, la richiesta di rimborso sub ii) non può essere accolta.

c) in merito alla richiesta sub iii) di corresponsione dell'indennizzo per errata indicazione in elenco telefonico da quantificarsi in Euro 800,00.

Anche per tale richiesta, valgono le considerazioni già espresse rispetto alla totale carenza di documentazione a supporto della circostanza dedotta. Non vi è prova alcuna che l'utenza sia stata inserita negli elenchi contro la volontà dell'utente e che detto, eventuale inserimento, sia da attribuire alla condotta illegittima dell'Operatore il quale peraltro, con propria memoria, contesta la circostanza, dando atto in ogni caso di aver provveduto in data 20 maggio 2015 alla cancellazione dell'utenza. Ciò, tuttavia, lo si ribadisce, non implica che l'inserimento sia intervenuto per errore di Wind ma attesta solo che l'Operatore ha provveduto, come da richiesta dell'Istante, all'eliminazione dell'utenza telefonica dagli elenchi. Peraltro, l'Istante non indica il giorno in cui il numero telefonico sarebbe stato inserito negli elenchi, circostanza che, in ogni caso, impedirebbe di procedere alla quantificazione del pregiudizio subito.

Pertanto, la richiesta di indennizzo sub iii) non può essere accolta.

d) In merito alla richiesta sub iv) di corresponsione dell'indennizzo causa ritardo nell'attivazione del servizio da quantificarsi in Euro 990,00.

In ragione di quanto previsto nelle Condizioni Generali di contratto e nella Carta dei servizi allegata dall'Operatore, Wind si impegna ad attivare i servizi richiesti entro e non oltre il settantesimo giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o ai servizi voce e internet. Nel caso di specie l'Istante riferisce di aver richiesto l'attivazione di una nuova utenza in data 18 maggio 2015 e che detta utenza sarebbe stata attivata in data 22 luglio 2015; premesso che non vi è prova alcuna della richiesta di attivazione (e della data in cui sarebbe stata presentata), in ogni caso l'attivazione alla data del 22 luglio 2015 risulterebbe comunque tempestiva e regolare.

Pertanto, la richiesta di indennizzo sub iv) non può essere accolta.

e) in merito alla richiesta sub v) di corresponsione dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo da quantificarsi in Euro 300,00.

L'Istante non fornisce prova alcuna di aver formulato regolare reclamo; tuttavia, l'Operatore riferisce e documenta di aver ricevuto 3 segnalazioni che avrebbe provveduto a riscontrare tempestivamente.

Proprio facendo riferimento a detta documentazione, si rileva come la segnalazione inoltrata in data 19 marzo 2015 sia stata riscontrata solo in data 22 giugno 2015, accogliendo la richiesta dell'istante seppure oltre il termine di giorni 45 previsto per la gestione del reclamo; la segnalazione datata 28 maggio 2015 è stata riscontrata in data 04 giugno 2015, mentre l'ultima segnalazione del 28 settembre, risulta riscontrata in data 29 settembre 2015.

Tuttavia, le ultime due segnalazioni risultano riscontrate (seppur entro il termine di giorni 45) in modo generico e senza alcuna motivazione in merito alle cause del mancato accoglimento, in violazione di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Tanto premesso si ritiene che la società WIND debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a Euro 1,00 pro die, e pertanto:

quanto al primo reclamo relativo all'errata indicazione dell'utenza sugli elenchi telefonici, con decorrenza 19 marzo 2015 e fino al 22 giugno 2015, escludendo dal computo giorni 45 concessi per la gestione del reclamo stesso, e quindi per giorni 48;

quanto al secondo reclamo, con decorrenza 28 maggio 2015 fino alla data di presentazione del tentativo di conciliazione del 21 ottobre 2015, escludendo dal computo giorni 45 per la gestione del reclamo, e quindi per giorni 101;

quanto al terzo reclamo, nulla si ritiene di riconoscere poiché il periodo intercorrente tra la relativa segnalazione e la data di presentazione del tentativo di conciliazione, pari a giorni 22, risulta assorbito dal termine di giorni 45 concessi per la gestione del reclamo stesso.

Spese di procedura

Considerato il parziale rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, tenuto conto che l'Operatore aveva formulato proposta transattiva in occasione dell'udienza del 12 aprile 2017, si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza promossa dalla società XXX nei confronti della società WIND per le motivazioni di cui in premessa.

La società WIND è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di Euro 149,00 a titolo di indennizzo per la mancata e ritardata gestione dei reclami, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza;

La società WIND è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 2 aprile 2019

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

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.

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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini