



DELIBERA N 7/2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Wind Tre XXX (GU14/152940/2019).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 12 aprile 2022;

VISTA la legge 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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 322081 del 22 luglio 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Wind Tre XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 2 dicembre 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 5 dicembre 2019, rinviata al 16 gennaio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 16 gennaio 2020;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta un ritardo nella disattivazione del contratto con prosecuzione della fatturazione e conseguenti addebiti non dovuti.

In particolare ha fatto presente quanto segue.

- a) il 12 ottobre 2017, l'istante invia a Wind-Tre disdetta della linea telefonica 071 - 236XXXX;
- b) la suddetta disdetta, impropriamente chiamata da Wind migrazione, è avvenuta mediante apposito modulo specificando l'opzione scelta e, pertanto, il gestore non aveva motivo di non procedere alla disattivazione del contratto e della numerazione in oggetto;
- c) con pec del 3 e del 4 aprile 2018, veniva trasmesso a Wind richiesta di disattivazione rappresentando tutta la situazione;
- d) le comunicazioni con l'operatore sono avvenute da parte istante sempre a mezzo di raccomandate o pec inviate dal legale, tutte comunicazioni ufficiali a cui Wind non ha fatto seguito non rispondendo ad alcun reclamo e non contattando mai l'istante;

- e) l'operatore non ha considerato né la disdetta né i reclami e nemmeno il fatto che, stante l'attivazione di una nuova numerazione con TIM, non si potesse più procedere al rientro della linea in TIM, perpetuando la fornitura del servizio non richiesto per più di otto mesi, cioè fino all'8 giugno 2018;
- f) l'utente richiede anche la restituzione di euro 16,00 (sedici/00) quale caparra versata per usufruire del servizio di fatturazione cartacea, pubblicizzata dai commerciali della Wind come soggetta a restituzione a conclusione del contratto;
- g) la richiesta della restituzione di euro 16,00 (sedici/00) a sottolineare la scorrettezza dell'operatore nella promozione delle proprie offerte in quanto, in fase di conclusione del contratto, i commerciali assicurano che detto importo verrà restituito alla conclusione del contratto e solo successivamente alla firma dello stesso inviano gli appositi moduli contenenti la normativa di riferimento.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) indennizzo per la mancata/ritardata lavorazione della disdetta;
- 2) indennizzo per la mancata risposta ai reclami (3 e 4 aprile 2018, 9 agosto 2018 e 20 dicembre 2018);
- 3) rimborso di euro 16,00 (sedici/00) quale quota anticipata per la fruizione del servizio di fatturazione cartacea soggetta a restituzione a conclusione del contratto.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto per l'infondatezza delle pretese.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue.

- 1. il 10 ottobre 2016, l'istante ha attivato un contratto residenziale, Voce e Adsl, contratto fisso Infostrada - DN Linea Non Attiva 071-236XXXX - con Offerta commerciale "Absolute +";
- 2. il 17 ottobre 2017, arriva all'operatore una richiesta di disdetta relativa al contratto succitato con procedura di rientro in Telecom;
- 3. la linea 071-236XXXX oggetto del presente procedimento è una linea LNA ovvero una utenza fornita da Wind Tre;
- 4. trattandosi di una LNA, in fase di gestione della documentazione ed a seguito di tre tentativi di contatto Outbound, il Servizio Clienti ha provveduto in data 20 novembre 2017 ad inoltrare lettera con il codice di migrazione Wind;
- 5. successivamente con segnalazione pec del 3 aprile 2018 la cliente comunica di voler disattivare definitivamente la linea poiché già passata ad altro operatore chiedendo contemporaneamente lo storno del conto telefonico W180193XXXX;
- 6. in fase di gestione della segnalazione suddetta il Servizio Clienti provvede a disattivare il contratto codice 126491107XXXX a decorrere dal 17 maggio 2018 e ad inviare mail di riscontro al reclamo;
- 7. ugualmente le comunicazioni del legale di parte istante del 9 agosto 2018 e del 20 dicembre 2018 vengono respinte poiché non presenti i presupposti di storno/rimborso fatture;
- 8. Wind Tre non ha mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione dell'utenza 071-236XXXX, nello scenario Wind Tre Donating e TIM Recipient, risulta pertanto evidente che alcuna responsabilità può ravvisarsi in capo all'operatore ;

9. come stabilito dalla Delibera 274/07/CONS, l'OLO Donating è tenuto alla configurazione su propria rete, sino alla data di attesa consegna comunicata dal gestore Recipient. Per tale motivazione l'operatore ha mantenuto regolarmente il contratto attivo con relativa fatturazione sino alla comunicazione di disdetta inviata dallo stesso istante;
10. si sottolinea infine, che nel caso in esame non è ravvisabile un disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità; poiché l'eventuale indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi;
11. in riferimento invece, alla richiesta di restituzione dell'importo di euro 16,00 (sedici/00), nessun rimborso può essere previsto poiché trattasi di un contributo una tantum previsto per la scelta adottata dall'istante per l'effettuazione dei pagamenti mediante bollettino postale e che non è mai stato contestato dall'utente;
12. l'istante ad oggi presenta un debito pari ad euro 235,22 (duecentotrentacinque/22) eventualmente compensabile trattandosi di somme insolute, di credito certo liquido ed esigibile a norma dell'art. 1241 del c.c. e seguenti .

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito motivato.

L'istante asserisce di aver dato giusta comunicazione di disdetta dell'utenza e di aver subito un ritardo nella disattivazione della stessa con prosecuzione della fatturazione e conseguenti addebiti non dovuti. Nel merito, relativamente alla fattispecie in esame, occorre rilevare che agli atti del presente procedimento risultano depositate due istanze di disdetta, entrambe datate 12 ottobre 2017 ed entrambe sottoscritte dall'utente. Quella prodotta dal gestore, risulta compilata in ogni sua parte con richiesta di rientro in Telecom, quella prodotta dall'istante, risulta carente dei dati anagrafici dell'utente e del Codice Cliente e non richiede il rientro in Telecom. Al riguardo si rileva, inoltre, che la ricevuta della raccomandata di invio della disdetta, depositata dall'istante in Conciliazione ed acquisita nella procedura di Definizione, riporta lo stesso numero (15050595072 – 2) della raccomandata prodotta dal gestore completa in ogni sua parte. Pertanto, la presente Autorità deve tenere valida come disdetta regolarmente inviata solo quella prodotta dal gestore poiché completa in ogni sua parte, provvista del documento di riconoscimento e regolarmente inviata con Raccomandata postale.

Ciò premesso e chiarito è bene evidenziare da subito che la richiesta di disdetta contrattuale con riattivazione del servizio in Telecom Italia (c.d. disdetta con rientro) è una procedura che permette al titolare di una linea fissa, gestita da altro operatore concorrente, di tornare al gestore di telefonia TIM conservando il numero di telefono. La procedura di cessazione con rientro in TIM è utilizzabile nel caso in cui il cliente si rivolga al Donating per chiedere di trasferire la propria numerazione in Telecom *“nel solo caso in cui Telecom sia anche Donor”*. Diversamente, cioè se il numero fisso non è nativo Telecom, l'operatore Donating fornisce al cliente l'indicazione per rivolgersi a Telecom in qualità di Recipient per avviare la procedura di portabilità standard, fornendo il codice di migrazione.

Nel caso che ci occupa, come ammesso in memoria dallo stesso operatore, tale numerazione é “LNA” ovvero una utenza fornita da Wind Tre (ex Infostrada) e non nativa Telecom. Pertanto, la numerazione 071 - 236XXXX non poteva cessare con rientro in Telecom, bensì poteva solo migrare ad altro operatore, compreso Telecom, con il codice di migrazione. Risulta, altresì, evidente nel caso in esame che Wind Tre non ha informato l’utente circa le criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di disdetta, ovvero sia che il numero non era nativo Telecom sia che per trasferirlo in Telecom bisognava fare una portabilità standard con il codice di migrazione. A poco valgono i tre tentativi di contatto telefonico dell’utente effettuati il 16, il 18 ed il 20 novembre 2017, che non sono andati a buon fine per irreperibilità dello stesso, pur avendo altri canali attraverso cui comunicare con l’utente (mail, posta certificata, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Inoltre, la scelta unilaterale del gestore Wind di comunicare il 20 novembre 2017 il codice di migrazione senza specificare che il “rientro” non poteva essere effettuato, ma che la numerazione poteva solo essere “migrata” è priva di trasparenza e non è stata spiegata all’utente. La ritardata lavorazione del recesso che ha generato la prosecuzione della fatturazione e conseguenti addebiti non dovuti, però, non integra un disservizio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità, trovando il suo soddisfacimento solo attraverso la restituzione degli importi fatturati e/o lo storno degli stessi se non corrisposti dall’istante (v. delibera n. 172/16/CIR e determina n. 49/15/DIT). Ne consegue che le fatture emesse nei successivi trenta giorni dalla data della disdetta (12 ottobre 2017) sono illegittime e in quanto tali vanno annullate.

Inoltre, la comunicazione del 20 novembre 2017 nonché le altre eseguite via mail non integrano una risposta al reclamo inviato dall’utente del 17 ottobre 2017. Tali comunicazioni, infatti, oltre ad essere generiche, non sono corredate da alcuna indicazione tecnica né forniscono alcuna giustificazione in ordine alla ritardata disattivazione del servizio, pertanto non soddisfano il principio di trasparenza informativa di cui all’art. 4, comma 1, della Delibera 179/03/CSP.. Come più volte sottolineato dalla stessa Autorità la *ratio* sottesa all’obbligo dell’operatore di dare riscontro ai reclami dell’utente sta nell’opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali (delibera Agcom 57/11/CIR) che nel caso è mancata.. Si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta sub 2) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo che si liquida, ai sensi dell’art. 12 del Regolamento indennizzi, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00). Si rigetta, infine, la richiesta sub 3) di rimborso dell’importo di euro 16,00 (sedici/00) in quanto trattasi di un contributo mai contestato dall’utente e soprattutto previsto *una tantum* per la scelta dell’istante di effettuare i pagamenti mediante i bollettini postali, anziché addebito in conto corrente.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall’utente nell’istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Wind - Tre XXX (ex Infostrada) , di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 322081 del 22 luglio 2019 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- stornare le fatture emesse dal 12 novembre 2017, fino a fine ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e conseguente ripulitura della posizione amministrativo – contabile dell'utente;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
 3. Il presente 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.
 4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
 5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Gucci)