

DETERMINA DIRETTORIALE 3/2019 Fascicolo n. GU14/96974/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rossi [REDACTED] - 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 legge regionale 4 settembre 2001, n. 26 e succ. mod., recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, di seguito denominato Corecom;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni tra l'Autorità e il Comitato regionale per le Comunicazioni Valle d'Aosta siglata in data 2 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente Rossi [REDACTED], del 14/03/2019 acquisita con protocollo N. 0110503 del 14/03/2019

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:

La Sig.ra [REDACTED] Rossi riferisce che il 27 ottobre 2015 ha stipulato un contratto internet 14 giga chiedendo il blocco dei servizi digitali all'operatore WindTre SpA. Da novembre 2017 le fatture presentano un importo superiore rispetto a quello inizialmente pattuito. L'istante riferisce di aver contattato più volte il servizio clienti sempre con esito negativo. Pertanto delega il Codacons Vda a tutelarla che, il 2 agosto 2018, presenta reclamo scritto all'operatore chiedendo il rimborso per i servizi digitali addebitati mai richiesti. Il 12 settembre 2018 l'istante riceve risposta dall'operatore a conferma che la segnalazione era stata accolta, ma non ha mai ricevuto alcun rimborso. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante richiede: 1) la restituzione delle somme addebitate in fattura per i servizi digitali non richiesti dal 2017 in poi per un totale di €. 1.500,00; 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 2.8.2018 quantificato in €. 300,00; 3) spese procedurali.

A seguito dell'istanza in conciliazione semplificata presentata dalla Sig.ra [REDACTED] Rossi (UG 19600/2018), non essendo stato raggiunto alcun accordo in quella sede, la ricorrente ha presentato istanza di definizione della controversia (GU14 96974/2019). WindTre SpA nella breve memoria inserita nel fascicolo documentale in data 7 maggio 2019, dichiara che, in accettazione del reclamo del 3 agosto 2018 (in realtà 2 agosto 2018), veniva emesso, a favore dell'utente, un assegno di €. 94,87. Inoltre, nel rispetto della normativa per cui il rimborso per servizi a sovrapprezzo viene calcolato a ritroso sino ad un massimo di mesi sei dalla data del reclamo, propone il riconoscimento della cifra di €. 164,78, per il periodo dal 2 febbraio 2018 al 3 agosto 2018 (2 agosto 2018), per cui è residuale la cifra di €. 69,91. In data 13 giugno 2019 questo Corecom ha convocato udienza di definizione e, in questa sede, le parti non hanno raggiunto un accordo.

Nel merito, sulla base della documentazione fornita dalle parti, rispetto alle suddette richieste formulate dalla Sig.ra [REDACTED] Rossi: 1) per quanto concerne il rimborso per l'attivazione di servizi a sovrapprezzo da parte dell'operatore, la richiesta va accolta nei termini previsti dalla normativa che regola la fattispecie. Nel dettaglio per quel che riguarda la fattura W1806902124 l'importo dei suddetti servizi è pari a €. 114,85 e per la fattura W1810323174 si identifica l'ulteriore importo di €. 49,93. Il gestore, a riscontro di un successivo reclamo inviato dalla ricorrente in data 4 settembre 2018 riconoscendone la fondatezza, ha disposto, come da documento proveniente dal suo sistema informatico allegato alle controdeduzioni, l'emissione, in data 20 settembre 2018 di

un assegno intestato alla Sig.ra [redacted] Rossi per un importo di €. 94,87. Resterebbe pertanto da corrispondere alla ricorrente la cifra residua di €. 69,91; 2) sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in data 2 agosto 2018 formalizzato dal Codacons Valle d'Aosta, risulta agli atti il riscontro dell'operatore in data 12 settembre 2018 tramite mail indirizzata alla ricorrente che fa riferimento ad una successiva segnalazione n. 1125783905 in data 4 settembre 2018. L'operatore, sia per iscritto direttamente alla ricorrente che per fatti concludenti, ha comunque riscontrato anche il reclamo del 2 agosto 2018 entro il termine previsto dalla carta dei servizi; 3) per quanto concerne la richiesta delle spese di procedura la stessa non è accolta in considerazione del comportamento dell'operatore che in sede di conciliazione semplificata, al fine di una composizione bonaria della controversia, aveva proposto una consistente cifra a rimborso degli importi oggetto di contestazione che la ricorrente ha rifiutato.

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 14/03/2019, è tenuta a : 1) corrispondere alla Sig.ra [redacted] Rossi un rimborso complessivo pari a €. 164,78 con la seguente modalità: a) porre in essere una verifica documentale circa l'effettiva emissione del precedente assegno di €. 94,87 a favore della ricorrente; b) in caso di verifica positiva corrispondere entro 30 giorni dalla data odierna tramite assegno circolare intestato alla ricorrente la cifra residua di €. 69,91; c) in caso di esito negativo della verifica di cui alla lettera a) corrispondere con la medesima procedura di cui alla lettera b) l'importo complessivo pari a quanto stabilito dal punto 1) del dispositivo ovvero €. 164,78.

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
Francesco Felice Ciavattone