



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/501551/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - Wind Tre (Very Mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente ******, del 17/02/2022 acquisita con protocollo n. 0058574 del 17/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 6/12/2021, l’utente ******, codice fiscale ******, ha presentato in data 17/02/2022 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l’operatore Wind Tre (Very Mobile). L’istante riferisce che il 3 settembre 2020 l’operatore gli ha notificato con messaggio nell’applicazione WindTre, la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali relative al contratto con utenza n. 340*****61 (modifica che avrebbe prodotto effetti a decorrere dal 1 ottobre 2020 e con un preavviso di soli 28 giorni) e che, in conseguenza di ciò, egli ha inviato il 1 ottobre 2020 istanza di recesso a mezzo posta elettronica certificata. Nonostante la disdetta, l’operatore non disattivava/cessava l’utenza addebitando il canone relativo al nuovo piano tariffario “New Basic” fino a

completa erosione del credito disponibile pari a € 11,00: 1) € 4,00 in data 20 ottobre 2020; 2) € 4,00 in data 20 novembre 2020; 3) € 3,00 in data 20 dicembre 2020.

L'istante riferisce di aver dunque inoltrato - con pec del 3 novembre 2020 successiva al primo addebito - un reclamo per la mancata lavorazione del recesso, a fronte del quale l'operatore non disattivava/cessava la SIM (con cui la controversia si sarebbe risolta per *facta concludentia*) rinnovando piuttosto la validità della stessa per ulteriori 13 mesi decorrenti dal 20 ottobre 2020 (scadenza 19 novembre 2021). In considerazione di quanto esposto, l'istante conclude chiedendo:

- la restituzione di € 11,00, non accreditati a seguito di mancata lavorazione della disdetta,
- ed € 300,00, per mancata/tardiva risposta al reclamo.

In data 5 maggio 2022 l'istante ha presentato repliche nelle quali ribadisce di aver inviato in data 01.10.2020 istanza di recesso (firmata digitalmente ed allegata al fascicolo fin dal procedimento di conciliazione UG/469805/2021, in cui si legge chiaramente che il reclamo è riferito all'utenza 340*****61), a mezzo posta elettronica certificata, che l'operatore ha certamente ricevuto stante il carattere recettizio e la certezza a valore legale dell'invio e della consegna che contraddistingue tale servizio (come provato dalle ricevute allegata alle repliche). Contesta dunque l'attendibilità delle schermate proposte nelle memorie difensive dell'operatore. Quanto al reclamo, l'istante insiste sull'inadeguatezza della risposta fornita dall'operatore e chiede pertanto il relativo indennizzo.

Wind TRE con memoria depositata il 14/04/2022 chiede il rigetto delle richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate. Nelle memorie difensive l'operatore nega di aver ricevuto la pec relativa al recesso sulla linea n. 340*****61 con efficacia dal 1 ottobre 2020 a seguito di modifica unilaterale del contratto. Nello specifico l'operatore asserisce che il 2 ottobre 2020 perveniva, sì, una pec da casella mail riferibile all'istante ma contenente la volontà di recedere da altra utenza intestata al ***** avente numero 320*****57. Sul punto l'operatore afferma dunque che nessuna richiesta di recesso veniva recapitata in relazione alla numerazione 340*****61 bensì l'unica comunicazione di recesso era relativa alla sim 320*****57. L'operatore prosegue facendo presente che in data 3 novembre 2020 l'istante sollecitava la cessazione della sim 340*****61 tuttavia la segnalazione non veniva accolta poiché non era pervenuta alcuna richiesta di recesso nei tempi prestabiliti. In merito alla mancata risposta al reclamo con conseguente richiesta di rimborso di € 300,00, l'operatore fa presente che a suo tempo furono inviate due SMS al ***** a dimostrazione del celere riscontro. L'Operatore conclude chiedendo il rigetto

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 23/10/2022 che si concludeva con un mancato accordo. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste della parte istante possono essere in parte accolte come di seguito precisato. 1) La richiesta sub 1) merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'intera vicenda ruota attorno all'invio, avvenuto in data 01/10/2020, della Pec di recesso da parte dell'istante. L'operatore, infatti, nega di aver ricevuto un'istanza di recesso riferibile al numero 340*****61, sostenendo di averne ricevuta solo una relativa ad altra utenza dell'istante, avente num. 320*****57 (Allegato 1). L'errore dell'operatore nasce verosimilmente dalla circostanza che l'istante, titolare di due carte sim, in data 01/10/2020 ha inviato due PEC (una riferibile al recesso sulla numerazione 340*****61 inviata alle ore 20:10:10 e un'altra riferibile alla numerazione 320*****57 inviata alle ore 20:10:44). L'identità del mittente, la contestualità dell'invio, la circostanza che le due mail riportano il medesimo oggetto: "Recesso ex art. 70 D.lgs 259/2003" e non specificano l'utenza di riferimento, hanno verosimilmente indotto in errore l'operatore, il quale solo a seguito di un esame attento degli allegati – al quale era comunque tenuto - avrebbe potuto accertarne lo specifico contenuto (e dunque il riferimento a due distinte utenze). In ogni caso l'istante – e ciò è dirimente ai fini dell'odierna vertenza – ha prodotto (in allegato alle memorie di replica) le ricevute di Consegna ed Accettazione relative alla Pec sul recesso della Sim oggetto dell'odierna vertenza, con n. 340*****61, (dalle quali si evince che il primo ottobre alla WindTre è stato inviato un allegato nominato "Recesso 340*****61_01.10.2020_signed.pdf"). Così ricostruita la vicenda, e considerato che il recesso è stato comunicato in modo formalmente corretto – sebbene con modalità censurabili in termini di chiarezza - si può concludere che la richiesta dell'istante sia fondata. Pertanto, tenuto conto che, ai sensi della normativa vigente, l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli eventuali addebiti riferiti alla numerazione 340*****61 riguardanti il periodo successivo al 31/10/2020. Alla luce delle considerazioni riportate, l'operatore è tenuto a rimborsare all'utente

la somma di € 11,00, erosi dal credito in seguito alla mancata lavorazione del recesso. 2) La richiesta d'indennizzo sub 2) concernente il mancato riscontro al reclamo, non può essere accolta. Agli atti risulta che l'istante ha presentato reclamo in data 03/11/2020 via Pec, con modalità non dissimili a quelle relative alla comunicazione del recesso, ovvero con l'invio di due Pec, riferibili alle due utenze intestate all'istante, in rapida sequenza (ovvero a cavallo delle ore 00:17) come riconosciuto dal gestore che peraltro ne conferma la ricezione nella stessa data. A tale reclamo l'operatore ha tuttavia fornito due riscontri, il primo oggettivamente generico, il secondo più puntuale posto il chiaro riferimento al Codice Cliente, al numero di reclamo aperto e all'esito negativo. Nelle repliche l'istante conferma la ricezione di entrambi i messaggi (pag. 4), e, dunque, nel caso di specie non si può ricondurre quanto descritto nell'alveo di una "mancata risposta" da parte dell'operatore telefonico così come prospettata dall'utente. La ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali e in questa sede non emerge che l'operatore (il quale ha anche cercato di contattare telefonicamente l'istante) abbia inteso sottrarsi ad un adeguato confronto. Si ritiene pertanto di non accordare l'indennizzo per "mancata risposta" al reclamo del 3 novembre 2020. Premesso quanto sopra

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/02/2022, è tenuta a l. corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, l'indennizzo di € 11,00 (undici,00) quale rimborso del credito residuo eroso a seguito di mancata lavorazione della disdetta sulla linea 340*****61;

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
NOEMI ATZEI