

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXX XXXXXXXX / Wind Telecomunicazioni
XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 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";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale

per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 184 del 4 marzo 2013 con cui il Sig. XXXX XXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni XXX (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 4 marzo 2013 questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 5 luglio 2013 ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 luglio 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXX XXXXXXXXX, intestatario dell'utenza residenziale n. XXXX XXXXXX, lamenta l'applicazione in fattura, da parte di Wind, dei costi di migrazione della linea (fonia e ADSL), addebitati a seguito di passaggio ad altro operatore.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

a seguito di richiesta di migrazione, il rapporto contrattuale tra l'istante e la società Wind cessava in data 13 giugno 2012; l'istante riceveva, dunque, da tale operatore, la fattura n. 8811338212 del 2 luglio 2012 di euro 84,37, comprensiva dell'importo di euro 35,00 addebitato a titolo di "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", fattura che l'istante riteneva di pagare parzialmente, detraendo cioè dall'importo totale la somma di euro 35,00, che rimaneva in sospeso.

In data 20 febbraio 2013, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia, il Sig. XXXXXXXXX ha chiesto:

- 1) l'annullamento parziale della fattura n. 8811338212;
- 2) l'indennizzo da quantificare in sede conciliativa;
- 3) le "spese di procedura".

L'operatore Wind, con Nota di credito n. 900341399 del 6 agosto 2013, emessa in favore dell'istante, ha stornato l'importo di € 35,00 corrispondente a quello addebitato nella fattura n. 8811338212 del 2 luglio 2012 e contestato dall'utente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 1) della domanda, ossia lo storno dell'importo di euro 35,00 addebitato nella fattura n. 8811338212 del 2 luglio 2012 a titolo di costo di gestione della migrazione, deve dichiararsi cessata la materia del contendere, in quanto risulta agli atti che l'operatore, dando seguito alla volontà dell'utente manifestata con l'istanza di definizione della controversia, ha stornato l'importo contestato, pari ad euro 35,00, mediante la nota di credito n. 900341399, del 6 agosto 2013. La relativa domanda è dunque improcedibile.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 2) della domanda, si evidenzia che, in mancanza di indicazione, in istanza, di quale disagio specifico l'indennizzo richiesto dovrebbe compensare, non è possibile individuare una fattispecie indennizzabile e, dunque, riconoscere il relativo diritto ad un indennizzo.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 settembre 2013;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 4 marzo 2013 dal Sig. XXXX XXXXXXXXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

DELIBERAZIONE
n. 32 del 6 settembre 2013

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini