PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 19 del 6 maggio 2019

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA

	Pres.	**Ass.**
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

_____

Estensore: Beatrice Cairoli

_____

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

_____

Definizione della controversia XXXXXX contro WindTre SpA

(GU14 N. XXX/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 6 maggio 2019,

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*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*" e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*";

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del "*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*", di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*"(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*";

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n. 481*" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 11 luglio 2018 (prot. n. XXX/2018) con cui il Sig. XXXXX, residente in via XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore WindTre SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza "privata" XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 16 maggio 2014 sottoscriveva un contratto con abbinato l'acquisto di un terminale al prezzo di 599 euro, con contributo iniziale di 199 euro e 30 rate dell'importo di 12 euro, con durata 30 mesi;

b) a seguito di recesso anticipato, è stata addebitata la somma complessiva di 272 euro. Successivamente, a seguito di contestazione, è stato rimborsato l'importo di 152 euro, somma poi corrisposta all'operatore mediante bonifico bancario in data 31 maggio 2017;

c) nonostante il regolare pagamento, e nonostante l'invio della documentazione comprobante l'avvenuto saldo della somma richiesta, Wind, dopo aver trasmesso l'ennesimo avviso di mancato pagamento dell'importo di 120 euro, in data 29 novembre 2017 bloccava il codice imei;

d) alla data del 3 settembre 2018 il codice imei risulta ancora bloccato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) sblocco codice imei;

II) indennizzo di cui agli articoli 4 e 12 della delibera Agcom n 73/11/CONS, a decorrere dal 27 novembre 2017 e sino all'effettivo sblocco;
III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:
1) nella procedura innanzi al Corecom la domanda relativa alle spese di procedura è inammissibile, in quanto non demandabili all'Autorità la quale, in caso di fondatezza della domanda, può pronunciarsi solo in punto di storni/rimborsi o indennizzi;
2) nel merito, la linea in questione cessava il 26 maggio 2016 per passaggio ad altro operatore;
3) l'allegato "Telefono incluso" delle condizioni generali di contratto, all'articolo 4, sancisce l'impegno del cliente a non recedere dal contratto sino al pagamento dell'ultima rata e prevede che, in caso di inadempimento, il medesimo "sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate mensili dovute, inclusa l'eventuale rata finale";
4) la somma di 272 euro, riferita alle rate residue non pagate ed alla rata finale, emessa successivamente alla cessazione anticipata del contratto, risulta stornata e poi saldata dal cliente solamente per 152 euro, mediante bonifico bancario del 31 maggio 2017, mentre la differenza di 120 euro è rimasta insoluta, elemento, quest'ultimo, che ha determinato il blocco dell'imei, come previsto dall'articolo 8 delle Condizioni generali di contratto;
5) in data 16 agosto 2018 l'imei è stato sbloccato e si provvedeva allo storno del residuo insoluto di 120 euro.
Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha ribadito che dalla documentazione in atti risulta con evidenza che non sussiste alcun insoluto e che la somma di 272 euro è stata integralmente saldata; conferma che l'imei è stato sbloccato nel mese di agosto 2017 ed insiste per la corresponsione degli indennizzi come da istanza.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, non può essere accolta la richiesta di inammissibilità concernente le spese di procedura avanzata dall'operatore, in quanto sia il Regolamento (articolo 19, comma 6 del Regolamento), sia le Linee Guida (par. III.5.4), prevedono la possibilità per il Comitato di liquidare dette spese.
Sempre in via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alle richieste *sub* I), essendo pacifico tra le parti che l'imei è stato sbloccato.

Passando al merito, la richiesta di indennizzo per sospensione del servizio risulta fondata per i seguenti motivi.

Dalla documentazione versata in atti da parte dell'istante, risulta che quest'ultimo ha corrisposto all'operatore, mediante carta di credito, la somma di euro 272,00 il 14 marzo 2016 e che poi, in pari data, ha ricevuto dal gestore un riaccredito di 152,00 euro, somma che peraltro, il 31 maggio 2017, ha provveduto a versare alla società WindTre SpA tramite bonifico bancario. Pertanto, stando così le cose, è evidente che il Sig. XXXX, alla data del 31 maggio 2017, aveva corrisposto la somma complessiva di 272,00 euro, in quanto il riaccredito di 152,00 euro è stato compensato dal versamento, di pari importo, del 31 maggio 2017.

Oltre a ciò, dallo scambio di mail tra l'istante e l'operatore, intervenuto tra il 24 maggio 2017 ed il 26 maggio 2017, risulta che lo stesso gestore aveva riconosciuto l'esattezza di quanto sostenuto dall'istante. In particolare, nella mail del 26 maggio 2017, era lo stesso operatore a scrivere: "Gentile cliente, le confermiamo che l'importo del 14 /3/2016 di 272,00 euro è stato incassato da Wind ed a seguito della sua contestazione è stato a lei rimborsato l'importo 152,00".

Pertanto, sia dagli estratti conto della carta di credito, sia dalle stesse affermazioni dell'operatore, risulta confermato l'assunto dell'istante secondo cui, al 31 maggio 2017, l'intera somma di 272 euro risultava essere stata corrisposta al gestore.

La sospensione del servizio, pertanto, risulta ingiustificata e la richiesta di indennizzo fondata (conforme, Agcom, determina n. 74/17/DTC).

Pertanto, in applicazione dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi, considerato che la sospensione ha interessato il periodo 27/11/2017 – 16/8/2018, l'istante ha diritto alla somma di euro 1965,00 (7,50/*die* X 262 gg.).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un consulente e che si è tenuta l'udienza di discussione, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, la somma di euro 150,00 a carico di WindTre SpA.

Udita la relazione,

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXX, residente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore WindTre SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 1965,00 (millenovecentosessantacinque), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo;
- versare all'istante la somma di euro 150 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento 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, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
(Avv. Rosalba Iannucci)