

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

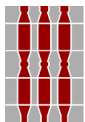
DELIBERAZIONE N. 23 del 7 luglio 2016

OGGETTO n. 4	Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Il Consigliere f.f. di Presidente Avv. Stefania Severi	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXX contro Wind Telecomunicazioni XX

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 7 luglio 2016,

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;

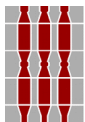
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 5.3.2014 (prot. n. XXX/2014) con la quale il Sig. XXXX, corrente in XXXXX, 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 Wind Telecomunicazioni XX;

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “privato” XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 9.11.2013 è passato al piano tariffario “ALL-INCLUSIVE ricaricabile” (250 minuti + 250 messaggi + internet mobile), al costo mensile di 9 euro;
- b) ricaricava quindi 10 euro ed il gestore scalava dal credito 4,80 euro per il rinnovo della vecchia tariffazione, rendendo insufficiente il credito destinato a coprire i costi della nuova promozione ed impedendo così di fruire della stessa e dei servizi correlati;
- c) dal 25.1.2014 sono stati interrotti i servizi di telefonia mobile, complementari ed internet, a causa, a detta dell'operatore, di un saldo è negativo dovuto al servizio “messaggio/i di notifica”, mai richiesto; tale interruzione si è verificata nel periodo prepagato, rinnovato il 9 gennaio;
- d) quanto sopra impedisce di fruire dei servizi dedotti in contratto.

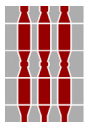
In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- l) adeguato indennizzo ai sensi degli articoli 5, 9 e 12 del Regolamento indennizzi.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

- a) il 9.11.2013 l'istante, intestatario dell'opzione Wind4, attivava l'opzione All Inclusive (250 minuti, 250 messaggi, internet illimitato);
- b) il 7.11.2013 veniva rinnovato il canone Wind 4, pari a 4,80 euro, addebitato solo l'11.11.2013, dopo che il cliente aveva effettuato una ricarica da 10 euro;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- c) sempre l'11.11.2013 veniva addebitato il nuovo canone, pari a 9 euro, saldato solo parzialmente per insufficienza di credito nella sim: venivano addebitati 5,20 euro, con un debito residuo pari a 3,80 euro;
- d) successivamente all'11.11.2013, il cliente effettuava una sola ricarica da 10 euro, in data 9.1.2013, importo con il quale andavano saldati tutti i precedenti insoluti;
- e) a fronte di reclamo al 155, in data 25.1.2014, al cliente veniva spiegato che l'impossibilità di effettuare chiamate era dovuta alla presenza di un saldo negativo pari a 0,08 centesimi e lo si invitava a ricaricare la sim ed a disattivare il rapporto di consegna per gli sms;
- f) il 3.2.2014 il Sig. XXXX presentava istanza GU5 e Wind riscontrava nuovamente la presenza di un credito negativo pari a 0,08 centesimi;
- g) l'impossibilità, pertanto, di utilizzare il servizio in uscita derivava dall'assenza di credito nella sim, tenuto conto anche del fatto che l'articolo 8.5 "Ricariche di traffico e servizi" prevede che il cliente può fruire dei servizi sino alla misura corrispondente alla ricarica; se ne fruisce in misura superiore, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle ricariche successive; "in caso di insufficienza della ricarica di traffico, il servizio sarà parzialmente sospeso ed il cliente potrà soltanto ricevere chiamate voce sul territorio nazionale".

Sulla base di queste premesse l'operatore ha richiesto il rigetto dell'istanza.

In replica alle memorie avversarie, l'istante ha dedotto quanto segue:

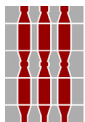
- a) la ricarica effettuata il 11.11.2013 era destinata a coprire i costi del nuovo piano tariffario, in quanto effettuata successivamente alla conferma, da parte dell'operatore, dell'attivazione del medesimo;
- b) non si comprende il motivo per cui la Wind abbia addebitato, in un primo momento, 5,20 euro anziché 9 e, successivamente, 4,80 euro per la "Wind 4";
- c) non sussistono insoluti in quanto dedotta in contratto è una ricaricabile;
- d) controparte non fornisce prova degli sms che avrebbero determinato il credito negativo;
- e) il 25.1.2014, a causa del saldo negativo, non era possibile utilizzare i servizi oggetto della promozione;
- f) il provvedimento temporaneo del Corecom è stato disatteso.

In base a tali premesse l'istante insiste per l'accoglimento della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito specificati.

E' pacifico che, in data 9 novembre 2013, è stata attivata l'opzione All Inclusive, in sostituzione del precedente piano tariffario Wind 4. L'operatore, non contestato dall'istante, dichiara che il 7 novembre 2013, quindi prima dell'attivazione della nuova promozione All Inclusive, era stata rinnovata, come di consueto, l'offerta Wind 4. E' inoltre pacifico che l'istante, in data 11



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

novembre 2013 effettuava una ricarica di 10 euro. Dal confronto tra le date sopra indicate, emerge chiaramente che, alla data del 9 novembre, l'opzione attiva era ancora la Wind 4; pertanto, essendo la stessa già stata rinnovata alla data del cambio del piano tariffario, e specificamente a decorrere dal 7 novembre, gli addebiti relativi alla stessa risultano dovuti.

Tanto premesso, l'istante nei propri scritti chiede il versamento degli indennizzi previsti dai seguenti articoli del Regolamento indennizzi: art. 5 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio), art. 9 (indennizzo per perdita della numerazione) e art. 12 (Ipotesi specifiche).

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento non può essere accolta. Dalla documentazione versata in atti, infatti, si desume che il parziale malfunzionamento del servizio, lamentato dall'istante, è dipeso dall'esaurimento del credito sulla sim ricaricabile (si vedano le schermate allegate alla memoria dell'operatore), dovuto al servizio "rapporto di consegna SMS". A questo proposito, sulla scorta dell'orientamento espresso dall'Autorità, "il servizio "ricevuta sms/mms" è un servizio accessorio che ciascun utente può attivare o disattivare direttamente dal proprio terminale" (Agcom, del. 113/14/CIR). Nel caso di specie l'istante, nonostante abbia avuto evidenza dell'attivazione di tale servizio, non ha mai provveduto a disattivare lo stesso dal proprio terminale. Ciò posto, non può imputarsi alcuna responsabilità all'operatore.

La domanda di indennizzo per perdita della numerazione non può essere accolta in quanto eccessivamente generica. L'istante, infatti, né nell'istanza, e neppure nei successivi scritti difensivi depositati, fa menzione di tale evenienza, come non indica la data a partire dalla quale il numero sarebbe andato perso, e neppure da quanto tempo era titolare della numerazione in questione.

In ordine alla richiesta di indennizzo ai sensi dell'articolo 12, si osserva che lo stesso contempla ipotesi specifiche che non riguardano la presente controversia (criterio di proporzionalità, misura degli indennizzi per le utenze affari, ipotesi non contemplate dal Regolamento medesimo).

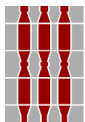
Per i motivi sopra esposti, pertanto, le richieste non possono essere accolte e nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore.

Udita la relazione,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata il 5.3.2014 (prot. n. XX/2014) dal Sig. XXXX, per i motivi sopra indicati.

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.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

IL CONSIGLIERE F.F. di PRESIDENTE
e RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)