

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 20 /18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX/WINDTRE S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 279/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 10 aprile 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	x	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

VISTO 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX in data 24 ottobre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 26238;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'asserita mancata applicazione dei servizi richiesti, l'illegittima fatturazione, la mancata risposta ai reclami, la perdita della numerazione, la ritardata migrazione e la sospensione dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) di aver sottoscritto un contratto con l'operatore convenuto per i servizi voce e adsl offerta "All Inclusive", opzione "Noi tutti mobile", opzione "Noi tutti Wind", servizio "In trasferta", servizio "In vista", relativamente alla numerazione XXX;
- b) di aver richiesto modifiche al proprio piano tariffario al fine di potenziare il servizio adsl e di far cessare alcune opzioni "non utilizzate e non volute";
- c) Nonostante ripetute segnalazioni e stante l'inerzia del gestore in data 03/11/2016 è costretto a formalizzare la disdetta del contratto, subendo la perdita della numerazione. Successivamente a tale data Wind3 continua illegittimamente ad inviare fatture addebitando le opzioni non volute;
- d) Relativamente all'altra numerazione oggetto del presente procedimento n° XXX il gestore convenuto si è reso inadempiente per non aver ripristinato entro i termini contrattuali e nonostante le numerose segnalazioni il servizio rimasto completamente isolato dal 16/01/2017 al 20/01/2017;
- e) Con reclamo scritto trasmesso il 14/03/2017 riassume tutte le inadempienze subite richiedendo "l'abbuono del costo di cessazione sulla ormai perduta numerazione XXX (attiva dal 1981); ulteriori segnalazioni sono di nuovo effettuate tramite servizio clienti nelle date del 3 e 15 maggio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
- ii. Indennizzo di euro 60,00 per il malfunzionamento dei servizi;
- iii. Indennizzo di euro 650,00 per l'attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti;
- iv. Rimborso di euro 300,00 per quota parte fatture;
- v. Rimborso di euro 150,00 per le spese di procedura;

Allega: Fatture, reclamo del 14/03/2017, disdetta del 03/11/2017.

### **2. La posizione dell'operatore**

In merito alle asserite modifiche dei servizi/opzioni voce richieste per la numerazione XXX non si rileva (anche dagli stessi atti prodotti dall'istante) che siano mai state avanzate richieste in tal senso né si comprendono quali fossero le opzioni "*non utilizzate e non volute*", evidenziando la genericità delle contestazioni mosse.

Relativamente all'occorrenza disattivazione dell'utenza sopra citata di cui l'istante lamenta la perdita, fa presente di aver ricevuto in data 07/11/2016 la disdetta nella quale

lo stesso manifestava chiaramente la volontà di cessare l'utenza senza rientro in Telecom. Non si comprende pertanto come l'istante possa avanzare richiesta di indennizzo per l'asserita perdita della numerazione. In conseguenza della disdetta veniva regolarmente emessa la fattura di chiusura con addebiti fino al 05/12/2016 (atteso il termine previsto dalle condizioni generali di contratto di 30 gg. per gestire la disdetta), comprensiva anche dei costi di cessazione, anch'essi previsti dal contratto, rimasta tutt'ora insoluta. Anche la fattura precedentemente emessa per consumi dal 01/01/2016 al 24/11/2016 risulta dovuta in quanto pienamente in linea ai listini attivati dall'istante.

Relativamente al lamentato malfunzionamento dell'utenza XXX dal 16/01/2016 al 20/01/2016 precisa che la propria Carta dei servizi stabilisce che *“Windtre si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno riparati con la massima tempestività”*; pertanto stante la risoluzione del guasto entro la tempistica, nessun indennizzo è dovuto.

Relativamente alla fattura emessa il 22/02/2017 per l'utenza suddetta rileva che la stessa riporta addebiti dal 20/01/2017 all'11/02/2017, pertanto nessun canone è stato addebitato fino al 20/01/2017: anche tale punto è pertanto privo di fondatezza.

Quanto all'asserita mancata risposta al reclamo del 14/03/2017, precisa di aver riscontrato lo stesso in data 03/05/2017, vale a dire entro il termine massimo di 45 gg. previsto dalla Carta dei servizi.

Allega: Condizioni generali di contratto, Fatture, situazione amministrativo-contabile relativa ad entrambe le utenze, disdetta, Contratto, Carta dei servizi, risposta al reclamo.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ed al rimborso della somma di euro 300,00 per quota parte di fatture non dovute si esprimono le seguenti considerazioni. Dalla disamina della documentazione in atti, non si evince nessuna produzione documentale relativa alla asserita richiesta di modifica del piano tariffario trasmessa all'operatore, né tantomeno nell'istanza risulta una descrizione dettagliata ed esaustiva delle opzioni che dovevano essere cessate.

Per tali ragioni, stante la carenza di prove documentali a sostegno delle richieste sopra richiamate, nonché la loro genericità ed indeterminatezza di formulazione, le stesse non possono essere accolte.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per i disservizi lamentati dal 16/01/2017 al 20/01/2017, si rileva che effettivamente il ripristino dei servizi è stato tempestivamente effettuato dall'operatore convenuto entro il termine previsto dalla Carta dei servizi, pertanto nessuna responsabilità è addebitabile allo stesso. Per tale ragione va rigettata anche la domanda volta al riconoscimento dell'indennizzo in parola.

Va altresì rigettata la domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami atteso che dalla documentazione in atti è emerso che al reclamo trasmesso in data 14/03/2017 e ricevuto dall'operatore in data 17/03/2017 è stato effettivamente riscontrato in data 03/05/2017.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato nessun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti della società Wind3 s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 10 aprile 2018

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.