

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX Carrozza /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 incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N.

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";
- 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 Assemblee 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. 332 del 14 ottobre 2015 con cui il Sig. Jonathan Carrozza 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 S.p.A. (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 16 ottobre 2015 con cui 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 28 gennaio 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 febbraio 2016;

UDITO il solo operatore Wind Telecomunicazioni XXX, vista l'assenza della parte istante;

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. La posizione dell'istante.

L'istante, intestatario di un contratto di telefonia di tipo residenziale con l'operatore Wind, lamenta la fatturazione di consumi anomali relativi al traffico dati in *roaming* internazionale sulla propria utenza n. 328 1242XXX, nonché la responsabilità di detto operatore nell'omessa portabilità dell'utenza *de qua* ad altro gestore con conseguente perdita della numerazione stessa.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver ricevuto la fattura n. 7408065083 dell'11 maggio 2015 di euro 841,55, di cui euro 754,43 (IVA esclusa), a titolo di "Traffico Roaming Dati", importo non riconosciuto e, quindi, contestato presso l'operatore;

- di non aver ricevuto alcun messaggio di avvertimento che lo mettesse a conoscenza del traffico anomalo che stava maturando; perciò veniva a conoscenza del traffico maturato in *roaming* solo al ricevimento della fattura *de qua*, con importo di gran lunga superiore alla propria abituale spesa onnicomprensiva;

- "in data 20 luglio 2015 Wind non concede il passaggio a nuovo operatore e trattiene il numero", determinando la perdita dell'utenza *de qua*, attiva dal 2010;

- di aver dovuto cambiare numero per ottenere il ripristino del servizio con un nuovo operatore.

In data 2 settembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. l'"annullamento dell'addebito traffico dati effettuato a mia insaputa";
- ii. l'"indennizzo per perdita di numero attivo dal 2010".

2. La posizione dell'operatore.

In data 13 novembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Wind ha depositato la propria memoria difensiva corredata da documentazione, con la quale ha respinto le doglianze dell'istante evidenziando, tra l'altro, che:

- "il cliente come da print allegato ha inviato messaggi di sblocco manifestando quindi la volontà di effettuare traffico internazionale";

- il cliente presenta un insoluto complessivo di euro 1.077,80 *“in quanto non ha saldato nemmeno quelle successive alla presentazione dello stesso reclamo”*.
- *“il cliente ha concordato in data 04/06 un piano di rientro che prevedeva il pagamento di € 841,55 in 4 rate da 210.38 dal 10/06 al 10/09 della fattura 7408065XXX”, tale “piano di rientro però non veniva rispettato e in data 13/07 veniva sospesa la sim”*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare si osserva che la richiesta *sub ii)* di indennizzo per la perdita del numero deve essere rigettata perché domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione, e pertanto inammissibile.

Nel merito, con riferimento alla richiesta dell'istante *sub i)* di “annullamento dell'addebito traffico dati” di euro 754,43 (oltre IVA) la stessa non è meritevole di accoglimento, atteso che, da quanto dichiarato dall'operatore nella propria memoria depositata in atti, tra il Sig. Carrozza e l'operatore, in data 4 giugno 2015, è intercorso un accordo poi disatteso dall'istante, avente ad oggetto un piano di rientro per il pagamento rateale dell'importo relativo alla fattura *de qua*, circostanza questa non smentita dall'istante né con la produzione di repliche né in udienza di discussione. E' di tutta evidenza che l'istante, chiedendo la rateizzazione, abbia riconosciuto la debenza degli importi richiesti dall'operatore medesimo; pertanto risulta cessata la materia del contendere.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile della posizione organizzativa “Attività di definizione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazione presso il Corecom” 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 dell'11 luglio 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 14 ottobre 2015 dal Sig. XXXXXX Carrozza nei confronti dell'operatore Wind Telecomunicazioni XXX., con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente 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.

DELIBERAZIONE
n. 41 del 11 luglio 2016

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.

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