

DELIBERA DL/108/17/CRL/UD del 11 settembre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

J. A. COLIBEAU / WIND TRE XXX

(LAZIO/D/977/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 11 settembre 2017;

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 4 dicembre 2008;

VISTA 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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza dell’utente J. A. COLIBEAU presentata in data 16/11/2015 nei confronti dell’operatore Wind Tre XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante introduceva il presente contenzioso lamentando l’indebita fatturazione per traffico roaming, non incluso nel profilo tariffario sottoscritto.

Nello specifico, in data 22 settembre 2014, contestava la fattura xxxxxx756, di euro 1.200,49 e contestualmente veniva aperto, da parte dell’operatore, il ticket n. 760945863. Numerosi sono stati i solleciti per l’acquisizione del dettaglio telefonico che giustificasse tale importo, ma nulla perveniva dall’operatore. Precisava, inoltre, di essere a conoscenza delle proprie condizioni contrattuali, le quali prevedevano, nel plafond, chiamate verso Europa ed USA, confermando la correttezza delle precedenti fatture con costi elevati, avendo effettuato chiamate “fuori contratto”.

Sulla base di ciò, l'utente chiedeva:

- Dichiarazione Wind di risoluzione contrattuale per grave inadempimento;
- Produzione traffico in roaming su fattura xxxxxxx756;
- Azzeramento insoluto;
- Indennizzo per grave violazione dovere, lealtà e correttezza;
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- Spese di procedura-

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Con memoria difensiva depositata in data 13/01/2016, l'operatore ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza, atteso il mancato inserimento dell'utenza interessata 333/xxx893 nell'istanza di primo grado, per la quale, dunque, non è stato esperito il tentativo di conciliazione. Rilevava, inoltre, che non risultava alcuna voce di addebito corrispondente a quanto lamentato dall'utente sulla fattura contestata.

Precisava che la linea interessata da tale addebito fosse la 348xxxx788, sulla quale, al raggiungimento dell'80% della soglia, era stato inviato un sms di alert in data 24 luglio 2014, a seguito del quale l'utente rispondeva positivamente continuando a produrre traffico roaming.

3. Motivazione della decisione.

La domanda non è procedibile.

Viene, infatti, accolta l'eccezione formulata dall'operatore sia con il verbale di conciliazione del 29/10/2015, sia con la memoria difensiva.

Infatti, l'art. 7 comma 1 prevede che: *"nell'istanza presentata al Co.Re.Com che introduce il procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici..."*.

Orbene, nel formulario UG è presente unicamente il numero di contratto; l'allegazione è stata regolarmente contestata in sede di udienza, dovendosi pertanto evincere l'esistenza di più utenze contrattualizzate.

Tuttavia, la stessa non è stata rilevata dal conciliatore che ha certificato un esito negativo del tentativo.

Solo con il formulario GU14 è indicata l'utenza 333xxxx893, sulla medesima posizione contrattuale. Già il dato documentale, quindi, genera una declaratoria di inammissibilità dell'istanza di definizione ai sensi del combinato disposto artt. 14.3 e 7.1, in quanto non supportata dalla medesima allegazione svolta in conciliazione, il che, oltre a ledere il diritto di difesa di controparte, costituisce violazione del principio del doppio grado di giudizio sulle medesime contestazioni.

Ad abundantiam, deve rilevarsi dal dettaglio delle chiamate prodotte da controparte, che effettivamente il traffico roaming contestato sia stato generato da altra utenza rispetto a quella dedotta nel GU14, né all'individuazione dell'utenza interessata dal disservizio ha rimediato lo stesso utente con gli atti depositati (reclami) laddove non si evince l'imputazione della fattura contestata ad alcuna utenza, non indicata nemmeno nel formulario predisposto per i reclami, né l'utenza risulta dalla fattura offerta in visione.

Per le motivazioni esposte di carattere formale e sostanziale, la domanda risulta improcedibile.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'improcedibilità del procedimento di definizione instaurato dal Sig. J. A. COLIBEAU con istanza del 16/11/2015 nei confronti di Wind Tre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX) ai sensi del combinato disposto degli artt. 14.3 e 7.1 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e s.m.

2. 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).

Roma, lì 11/09/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto