

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Phone & Go [REDACTED] /Wind
Telecomunicazioni [REDACTED]**

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. 0

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. 167 del 23 aprile 2014 con cui la società Phone & Go [REDACTED] (di seguito, per brevità, Phone & Go) 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 [REDACTED] (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 23 aprile 2014 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 4 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 8 settembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

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. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante dichiara di aver aderito, in data 4 febbraio 2013, ad una proposta contrattuale dell'operatore Wind, individuata dal codice cliente n. [REDACTED], al fine di fornire apparati e servizi a supporto dell'attività commerciale svolta dall'istante stessa. La società Wind avrebbe assicurato una pronta attivazione del contratto, sebbene non per iscritto. Tuttavia, al momento della presentazione dell'istanza, il servizio non sarebbe stato ancora attivato, tanto che sarebbe ancora prestato dal "vecchio" gestore, Telecom Italia [REDACTED]. Inoltre, la società Phone & Go, pur non avendo usufruito del servizio, riceverebbe comunque richieste di pagamento da parte del gestore Wind.

Infine, parte istante apprendeva, successivamente alla sottoscrizione, che la durata del contratto sarebbe stata di sessanta mesi, contrariamente a quanto pattuito.

In data 12 febbraio 2014 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società Phone & Go ha chiesto:

- 1) La "cessazione delle ipotetiche forniture addebitate e mai rese operative";
- 2) Il ritiro degli apparati forniti dal gestore Wind, mai installati, "senza essere gravati di alcun onere e responsabilità";
- 3) Lo storno delle fatture emesse dalla società Wind in data 18 agosto 2013 e 19 ottobre 2013;
- 4) Il riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 2.800,00.

In data 22 maggio 2014 la società Wind ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale ha evidenziato come la società Phone & Go avesse sottoscritto il contratto oggetto dell'istanza in data 4 febbraio 2013 e come l'attivazione dei servizi fosse avvenuta regolarmente in data 14 febbraio 2013; risultava anche effettuato, con successo, il pattuito collaudo. Ne conseguiva la correttezza degli importi addebitati alla società istante, la quale, al contrario, risulterebbe ad oggi morosa della somma di euro 43.482,33.

In data 6 giugno 2014 la società istante ha depositato note di replica. Tali memorie, essendo state depositate oltre i termini concessi con la comunicazione di avvio del procedimento del 23 aprile 2014 (termine del 23 maggio 2014 per il deposito di memorie e del 2 giugno 2014 per le eventuali repliche), devono considerarsi irricevibili.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare, circa le domande formulate sub 1) e sub 2), si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o di riconoscere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la richiesta di ritirare, a spese della società Wind, il materiale lasciato nei locali della società Phone & Go, come pure quella di "cessazione delle ipotetiche forniture addebitate e mai rese operative" non possono trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientranti nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4.

Circa la richiesta di annullamento dei conti telefonici emessi dalla società Wind in data 18 agosto 2013 e 19 ottobre 2013, nonché riguardo la richiesta di indennizzo formulata sub 4), deve rilevarsi come tali specifiche istanze vengano presentate per la prima volta in sede di istanza GU14 da parte della società Phone & Go. Poiché tali richieste non sono state presentate in sede di conciliazione della controversia, la pronuncia in merito si risolverebbe in una violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della Legge n. 249/97 e della Delibera n. 173/07/CONS. Ne consegue l'improcedibilità, in questa sede, delle predette domande.

L'istanza presentata dalla società Phone & Go nei confronti dell'operatore Wind, pertanto, non può, in questa sede, che essere rigettata.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 del 14 settembre 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 23 aprile 2014 dalla società Phone & Go [REDACTED] nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED], 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. 141 del 14 settembre 2015

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