

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Michela Nicoli XXX /Wind Telecomunicazioni XXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<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. 282 del 1° settembre 2015 con cui la società Michela Nicoli XXX 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 XXX (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 1° settembre 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 13 ottobre 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 novembre 2015;

**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. La posizione dell'istante.**

La società Michela Nicoli XXX, titolare di un contratto *business* con la società Wind, lamenta, da parte dell'operatore, la mancata consegna di un apparato, la mancata risposta a reclamo e la sospensione delle utenze senza preavviso.

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

- in data 18 aprile 2014 ordinava, tramite il servizio clienti WIND Business, un apparato iPhone 5S, concordando il pagamento rateale in fattura;
- a seguito di mancata consegna dell'apparato contattava l'assistenza dell'operatore al numero 1928 ed apprendeva che detto apparato risultava regolarmente consegnato;
- in seguito ad ulteriori ricerche scopriva che il corriere BRT aveva consegnato, in data 24 aprile 2014, l'apparecchio presso la ditta Niccolai Trafile XXX;
- non riuscendo ad ottenere la restituzione dell'apparato sporgeva, in data 7 maggio 2014, denuncia querela presso la Stazione dei Carabinieri di Pistoia, per "*sostituzione di persona e appropriazione di cose smarrite*"; l'operatore, anziché inviare un nuovo terminale "*si è limitato ad emettere nota di credito per il suddetto terminale senza inviarne uno in sostituzione ma continuando a fatturare le rate*";
- informato della vicenda, l'operatore Wind "*non ha riconosciuto alcuna responsabilità in merito alla stessa ed ha rifiutato di stornare l'importo relativo all'iPhone*", importo che veniva regolarmente addebitato e che non è stato onorato; a seguito di tale mancato pagamento l'operatore sospendeva le utenze;
- a febbraio 2015, "*allo scopo di evitare azioni dell'Operatore in merito alla morosità*" contestata, chiedeva la rateizzazione degli importi che veniva accordata come da comunicazione dell'operatore del 27 febbraio 2015.

In data 29 luglio 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) lo storno totale a titolo di parziale risarcimento per il trattamento subito;
- ii) € 90000 per la sospensione del servizio;
- iii) € 1.350,00 per le affermazioni non veritiere circa la mancata spedizione di un nuovo terminale;
- iv) € 300,00 per mancata risposta a reclamo

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

In data 1° ottobre 2015 la società Wind ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste della parte istante.

In particolare l'operatore ha rappresentato quanto segue:

- in data 15 aprile 2014 riceveva da un proprio agente la proposta sottoscritta dalla parte istante con la quale si richiedeva *“l'attivazione di una sim in portabilità (3356116XXX) con listino All Inclusive Business Unlimited Premium New, 1 sim in portabilità (3316634XXX) con listino All Inclusive Business Unlimited New, una sim in portabilità (3394392XXX) con listino All Inclusive Business Big nonché la fornitura di un apparato Apple iPhone 5s 16GB”*;

- in data 17 aprile 2014 attivava il servizio mobile ed in data 22 aprile 2014 veniva attivato il terminale con l'imei 352017060029178; nella medesima data *“veniva effettuata la Welcome Call durante la quale il referente legale dichiarava di essere a conoscenza dell'offerta sottoscritta”*.

- *“in data 22 aprile 2014 il cliente contattava il servizio 1928 per chiedere un ampliamento contrattuale con l'acquisto di un ulteriore Apple iPhone 5s 16GB da consegnare in Via Niccolò Rodolico, 234 Pistoia. A tal proposito veniva effettuata la registrazione vocale ed in data 24 aprile 2014 con l'ordine 1-104770915271 veniva attivato il terminale con l'imei 358829051690535”*;

- *“in data 24/04/2014, 29/04/2014 e 2/05/2014 il cliente chiedeva informazioni sulla consegna dell'Iphone”*

- *“in data 06/05/2014 veniva aperta una segnalazione in seguito alla ricezione di una mail inviata dal cliente con la quale contestava la consegna dell'Iphone 5s 16GB con imei 358829051690535 alla ditta Niccolai Trafile XXX di Pistoia nelle mani del sig. Frivoli segnalando che il corriere aveva provato a recuperare il pacco, ma lo stesso risultava smarrito dal ricevente. La contestazione non veniva accolta in quanto il cliente avrebbe dovuto disconoscere la firma presente sulla lettera di vettura sporgendo denuncia alle autorità competenti. La segnalazione veniva chiusa in data 07/05/2014 informando il cliente sull'esito delle verifiche.*

- *“in data 08/05/2014 veniva aperta una seconda segnalazione in seguito alla ricezione di una mail del cliente con la quale contestava la mancata consegna della sim 3394392XXX ed inviava la copia della denuncia dei carabinieri per la mancata consegna dell'Iphone 5s 16GB con imei 358829051690535 disconoscendo la firma sulla lettera di vettura. Il reclamo veniva ritenuto fondato e si procedeva con la cessazione del terminale attivato a sistema, l'invio di una nuova sim per il numero 3394392XXX e l'invio, come previsto dalla procedura, di un nuovo terminale Iphone 5s 16GB. La sim veniva consegnata in data 14/05/2014. Il nuovo Iphone 5s 16GB, con imei 358686057968210, veniva consegnato anch'esso in data 14/05/2014”*.

- *“in data 12/05/2014 in seguito alla cessazione del terminale Iphone 5s 16GB l'operatore apriva un reclamo amministrativo per procedere con il rimborso delle rate erroneamente addebitate per l'apparato con imei 358829051690535. L'Operatore procedeva, dunque, con il rimborso delle rate per un importo di € 702,72 e contestualmente chiedeva lo storno della fattura d'acquisto del terminale numero 9146011936. In data 22/05/2014 veniva emessa la nota di credito 9146914141 per stornare la fattura 9146011936 nonché l'emissione di una nota di credito per stornare le 12 rate del terminale cessato che sarebbero state addebitate sulla fattura in emissione 2014T000659389. La contestazione veniva chiusa in data 22/05/2014 informando il cliente tramite posta elettronica all'indirizzo INFO@MICHELANICOLI.COM”*.

- *“in data 30/09/2014 veniva inviata lettera di sollecito di pagamento; in data 09/10/2014 le sim 3356116XXX, 3316634XXX veniva cessate per passaggio ad altro operatore”*.

- *“in data 16/12/2014 e 20/01/2015 veniva inviata lettera di sollecito di pagamento. (...). In data 21/05/2015 il Credito sospendeva il servizio per morosità e in data 15/06/2015 il Credito provvedeva alla riattivazione”*.

Relativamente alla situazione contabile della società istante l'operatore ha evidenziato che *“la fattura 2014T000659389 aveva come scadenza il 18/08/2014, ma il cliente in tale data non provvedeva al pagamento della fattura e la Nota di credito 902664548 veniva applicata a storno parziale dell'importo dovuto dal cliente. L'incasso di € 448,58 perveniva in data 30/10/2014. Alla luce di quanto sopra esposto il reclamo è da ritenersi non fondato poiché il cliente ha già ricevuto il rimborso di quanto erroneamente addebitato”*. Infine ha precisato *“che il cliente presenta un insoluto di 2.214,80”*

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

In via preliminare:

- con riferimento alla richiesta formulata al punto *sub i)* da parte della società istante, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, si evidenzia che l'oggetto della presente pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Risulta pertanto esclusa la richiesta *“di storno totale a titolo di parziale risarcimento per il trattamento subito”* di cui al punto *i)* delle domande atteso che quanto richiesto fa riferimento ad elementi tipici del risarcimento del danno;

- con riferimento alle richieste di *“€ 900,00 per la sospensione del servizio”* di cui al punto *ii)* e di *“€ 300,00 per mancata risposta a reclamo”* di cui al punto *iv)* si rileva che le domande sono inammissibili in quanto domande nuove, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

Nel merito:

#### Sulla mancata spedizione del terminale iPhone

L'istante lamenta la mancata consegna di un nuovo terminale a seguito di errata consegna laddove il gestore ne deduce il corretto recapito.

La richiesta formulata non può essere accolta come di seguito precisato.

Dagli atti del procedimento risulta che:

- l'istante, in data 14 aprile 2014 sottoscriveva un contratto con l'operatore Wind con il quale richiedeva l'attivazione di una SIM in portabilità (nr. 335 6116XXX) con il piano tariffario denominato *“All Inclusive Unlimited Premium New”*, una SIM in portabilità (nr. 331 6634XXX) con il piano tariffario denominato *“All Inclusive Business Unlimited New”*, una SIM in portabilità (nr. 339 4392XXX) con il piano tariffario denominato *“All Inclusive Business Big”*, nonché la fornitura di un apparato Apple iPhone 5s 16GB;

- in data 22 aprile 2014 l'istante ampliava l'ordine, con *vocal ordering*, procedendo all'acquisto di un ulteriore Apple iPhone 5s 16GB. L'operatore attivava il terminale con IMEI 358829051690535;

- a seguito del ricevimento della e-mail di reclamo che contestava la consegna del terminale e della SIM per il n. 339 4392XXX e della denuncia querela depositata presso la stazione dei carabinieri di Pistoia l'operatore riteneva fondato il reclamo e provvedeva all'invio di una nuova SIM e di un nuovo terminale iPhone 5s 16GB;

- la consegna del nuovo terminale con IMEI 358686057968210 avveniva in data 14 maggio 2014 come da documento di consegna prodotto dall'operatore (documento n. 9 allegato alla memoria) che riporta una firma per ricevuta che non è stata contestata e/o disconosciuta dalla Sig.ra Michela Nicoli.

- l'operatore procedeva con il rimborso delle rate erroneamente addebitate per l'apparato con imei 358829051690535 e con lo storno della fattura d'acquisto del terminale numero 9146011936; in data 22 maggio 2014 veniva emessa la nota di credito n. 9146914141 per stornare la fattura 9146011936 e la nota di credito per stornare le 12 rate del terminale cessato che sarebbero state addebitate sulla fattura in emissione 2014T000659389.

Quanto dedotto nella propria memoria difensiva dall'operatore WIND in relazione alla consegna, in data 14 maggio 2015, di un nuovo apparato iPhone 5s con IMEI 358686057968210 e delle conseguenti attività contabili - amministrative di storno e/o annullamento di quanto fatturato per l'apparato con IMEI 358829051690535 è dato come fatto pacifico, attesa la mancata contestazione da parte dell'istante sia con eventuali memorie di replica sia in udienza di discussione.

Ciò premesso nessuna responsabilità può essere riconosciuta a carico dell'operatore Wind per la lamentata mancata consegna dell'apparato.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 18 novembre 2016;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 1° settembre 2015 dalla società Michela Nicoli XXX nei confronti di 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.

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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 61 del 18 novembre 2016**

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*