

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	47/2016
TITOLO	2014.1.10.4
	2013.1.10.21.1796
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 luglio 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"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"*, Allegato A;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, 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"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Vista la determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 4/15;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto lo *“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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1687);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 20 luglio 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, in relazione alle utenze XXX e XXX, lamenta di aver subito da parte di Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) l’errata fatturazione e l’indebita sospensione del servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante dichiara quanto segue:

- nel marzo 2012 ha aderito ad un’offerta Wind che prevedeva l’applicazione di sconti in fattura nell’arco di un anno;
- nonostante quanto pattuito, le fatture Wind non contenevano gli sconti promessi;
- l’utente, pur provvedendo al saldo delle prime fatture, ha più volte contattato l’operatore per segnalare gli errori nella fatturazione e in data 02.10.2012, a fronte del perdurare della descritta situazione, ha disposto la revoca della domiciliazione bancaria contrattualmente prevista e sospeso i pagamenti secondo quanto suggerito dagli operatori del *call center*;
- solo in data 23.04.2013 l’utente ha ricevuto conferma da parte di Wind, tramite SMS, che l’importo a compensazione dei mancati sconti gli era stato riconosciuto e che ne avrebbe avuto evidenza attraverso l’accredito sulle fatture di successiva emissione;
- l’utente ha quindi ripristinato il pagamento delle fatture a partire da quella del 24.05.2013;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- contattato nuovamente il *call center* per concordare la forma di rateazione dell'importo insoluto maturato nelle more della contestazione, già assicurata dall'operatore a fronte del ripristino dell'addebito diretto su conto corrente, ha tuttavia ricevuto dapprima un sollecito di pagamento da parte di Wind con lettera del 14.05.2013 ed ha quindi subito il 12.06.2013 la sospensione del servizio sia sull'utenza fissa che sull'utenza mobile;
- le utenze sono state riattivate il 25.06.2013 a seguito di istanza GU5 presentata dall'utente avanti l'intestato Corecom.

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

- 1) il rimborso delle spese di viaggio sostenute per "recarsi presso il Corecom e poi ritornarvi";
- 2) l'indennizzo per la sospensione dei tre servizi (fisso, mobile e adsl) dal 12.06.2013 al 01.07.2013;
- 3) l'indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo "aperto il 27.06.2012 con pratica nr. 711256905 e dichiarato chiuso con sms da Wind il 23.04.2013";
- 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo "relativamente alla promessa non mantenuta di rateazione";
- 5) il rimborso delle spese di procedura "per approntamento documentazione, invio, tempo speso";
- 6) il rimborso delle spese sostenute "nel periodo di distacco" attraverso "l'utilizzo di altro cellulare di emergenza".

2. La posizione dell'operatore

Wind, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte. L'operatore afferma che la promozione *de qua*, denominata "Promo Super Tutto Incluso", è stata tempestivamente attivata solo in relazione al contratto di rete mobile, mentre lo "sconto di euro 28,90 sul canone" di abbonamento inerente il contratto di rete fissa, per "un'anomalia di sistema", è stato applicato solo dal 14.06.2012 con visibilità sulla "fattura n. 8812457905" del 21.07.2012 anziché dalla fattura n. 8808775263 del 21.05.2012. Relativamente al reclamo, Wind precisa di aver



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

riconosciuto all'utente il 23.04.2013 un accredito pari ad euro 55,50, visibile sulla fattura n. 7809044309 come "accredito su canoni mobile". Relativamente alla lamentata sospensione del servizio, l'operatore dichiara "che il servizio è stato sospeso per morosità dall'11.06.13 fino al 25.06.13 e dal 16.12.13 fino al 24.12.13".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) In via preliminare si rende necessario precisare che qualsiasi richiesta risarcitoria non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'intestato Corecom, risultando la medesima di competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento che limita in particolare l'oggetto della definizione della controversia alla liquidazione di indennizzi o al rimborso/storno di somme non dovute. Ai sensi delle Linee Guida Agcom, di cui alla delibera 276/13/CONS, punto III.1.3, la domanda di liquidazione dei danni deve essere altresì dichiarata inammissibile ogni qualvolta l'utente richieda anche la liquidazione degli indennizzi. In ragione di quanto esposto il presente provvedimento non può che prendere in esame le richieste indennitarie sopra elencate.
- b) La domanda sub 2) risulta fondata e può essere parzialmente accolta. In merito alla lamentata sospensione del servizio, l'istruttoria condotta ha consentito di ritenere accertati due distinti episodi di sospensione: un primo di complessivi 14 giorni, dal 12.06.2013 al 25.06.2013 (data risultante dalla comunicazione di riattivazione del gestore, acquisita in atti con prot. n. AL/2013/0027646 del 28.06.2013 nell'ambito del procedimento ex art. 5 del Regolamento, introdotto dall'istante in pendenza del tentativo di conciliazione) ed un secondo di complessivi 13 giorni, dal 16.12.2013 al 28.12.2013 (data risultante dalla comunicazione di riattivazione del gestore, acquisita in atti con prot. n. AL/2013/0052198 del 30.12.2013 nell'ambito del procedimento ex art. 5 del Regolamento, introdotto dall'istante in pendenza del presente procedimento). La sospensione posta in essere dall'operatore è da ritenersi illegittima tanto in relazione al primo episodio, per il quale l'istante formula la richiesta di indennizzo in esame, quanto in relazione al secondo episodio, tenuto conto che Wind si è attivata per sollecitare il



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

pagamento delle fatture non saldate, ma non ha inviato alcun preavviso di sospensione cui è obbligata nei confronti dell'utente ai sensi dell'art. 5, comma 1 del Regolamento. Per quanto attiene al primo episodio si rende necessario precisare che, malgrado l'utente richieda l'indennizzo sino al giorno 01.07.2013, data in cui riferisce di aver avuto conoscenza da parte del Corecom dell'avvenuta riattivazione, lo stesso deve essere liquidato solo per il periodo di effettivo distacco e quindi sino al 25.06.2013, data in cui Wind ha portato a termine la riattivazione del servizio. Per quanto riguarda il secondo episodio si rileva che, pur se da un lato l'utente nel formulario GU14 non avanza alcuna richiesta di indennizzo, dall'altro Wind ammette di aver dapprima "rimesso il cliente nelle azioni di sollecito" e poi di aver proceduto in data 16.12.2013 alla sospensione e successivamente alla riattivazione del servizio a seguito di un'ulteriore istanza presentata dall'utente ai sensi dell'art. 5 del Regolamento. Va ricordato inoltre che, in base a quanto previsto dalle sopra richiamate Linee Guida Agcom (punto III.1.2), anche nei casi in cui "un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo", nulla osta all'Autorità a disporre comunque la liquidazione "soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente" (in tal senso ha già statuito l'intestato Corecom, per es. con determina n. 4/15). Alla luce di quanto esposto deve concludersi, pertanto, che anche il secondo episodio di sospensione del servizio può essere preso in considerazione nell'ambito della presente decisione e che in relazione ad entrambe le contestate condotte Wind è tenuta alla corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente per l'illegittima sospensione del servizio. L'indennizzo spettante all'istante è pari ad euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio non accessorio (voce linea fissa, adsl e voce linea mobile) previsto dall'art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi, da computarsi tanto in relazione ai 14 giorni di sospensione dal 12.06.2013 al 25.06.2013 per complessivi euro 315,00 (7,50 euro X 3 servizi X 14 giorni), quanto in relazione ai 13 giorni di sospensione dal 16.12.2013 al 28.12.2013 per complessivi euro 292,50 (7,50 euro X 3 servizi X 13 giorni); l'importo complessivamente spettante all'utente, pertanto, è pari ad euro 607,50.

- c) Le domande sub 3) e 4) meritano un trattazione congiunta. La richiesta di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo avanzata sub 3) può essere accolta tenendo conto che la normativa



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

(art. 8, comma 1 dell'All. A alla delibera Agcom 179/03/CSP) assicura agli utenti il diritto di presentare reclami e segnalazioni anche per telefono oltre che per iscritto, a mezzo fax o per via telematica. Benché non trovino riscontro in atti né il reclamo aperto dall'istante in data 27.06.2012 né la relativa risposta di accoglimento inviata da Wind tramite sms in data 23.04.2013, tuttavia deve rilevarsi che in merito al lamentato ritardo nella risposta nessuna contestazione è stata sollevata dall'operatore che anzi ha confermato di aver provveduto a dare un riscontro nella data indicata dall'istante e ad applicare gli sconti pattuiti tramite l'accredito della somma di euro 55,50 sulla fattura n. 7809044309 del 21.05.2013. Stante quanto rilevato si ritiene di poter accogliere la richiesta di indennizzo in esame nella misura prevista dall'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo, da computarsi dall'11.08.2012 (corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine di 45 giorni per la risposta previsto dalla Carta Servizi dell'operatore) al 23.04.2013 (data della risposta inviata da Wind) per complessivi 256 giorni; l'importo spettante all'utente, pertanto, è pari ad euro 256,00. Diversamente non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo sub 4) inerente la mancata risposta al reclamo avanzato telefonicamente dall'istante per contestare la mancata rateazione dell'importo insoluto, promessa da Wind tramite *call center*. In mancanza dell'indicazione della data di apertura del reclamo, pretesamente inevaso, la domanda appare del tutto generica così che qualsivoglia accertamento sul periodo di riferimento e, di riflesso, qualsivoglia quantificazione dell'indennizzo risulta impossibile. Tanto rilevato, la domanda sub 4) deve essere rigettata. Invero, risulta in atti (prot. n. 51506 del 20/12/2013) un'ulteriore richiesta di indennizzo, segnatamente per la mancata risposta al reclamo del 12.08.2013, ricevuto da Wind il 14.08.2013 e rimasto privo di riscontro. Tale reclamo ha ad oggetto la contestazione della fattura n. 7812825050 del 20.07.2013, con scadenza il 19.08.2013 e periodo di competenza 11.05.2013/10.07.2013, perché contenente importi addebitati in costanza del lamentato disservizio. Nel caso di specie deve rilevarsi che le doglianze dell'istante in merito al mancato riscontro al predetto reclamo non sono state oggetto del prodromico tentativo di conciliazione e che il reclamo stesso risulta successivo alla data di presentazione della domanda di conciliazione. Atteso che, a mente dell'art. 14 del Regolamento e delle richiamate Linee Guida Agcom (punto III.1.2), l'oggetto della richiesta di definizione deve



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, deve dichiararsi inammissibile la domanda di indennizzo avanzata dall'istante.

- d) Quanto infine alle domande sub 1), sub 5) e sub 6), si ritiene che le stesse possano essere accolte parzialmente. Il Regolamento prevede al comma 6 dell'art. 19 la possibilità di riconoscere il rimborso delle sole "spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Ne discende che non è possibile in questa sede prendere in considerazione il rimborso delle spese sostenute per sopperire al distacco del servizio, peraltro prive di documentazione comprovante il relativo ammontare, e che quindi la domanda sub 6) deve essere rigettata. Quanto alle spese c.d. vive poste ad oggetto della richieste sub 1) e sub 5), si rileva che l'istante non ha prodotto alcuna documentazione atta a documentarle e altresì che, per quanto riguarda in particolare la fase di definizione della controversia, quest'ultimo non ha partecipato all'udienza di discussione convocata presso l'intestato Corecom (come risulta dal verbale prot. n. AL/2014/0022327 del 04.06.2014). Sulla base di quanto rilevato e alla luce della norma sopra richiamata, pertanto, si ritiene equo e proporzionato addebitare all'operatore la somma di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Mozzoni nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 607,50 (seicentosette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- II. euro 256,00 (duecentocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.
3. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom