

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 77 del 20 dicembre 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX
----------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	
Presidente: Marco Mazzoni _____		
Estensore: Beatrice Cairoli _____		
Il Verbalizzante: Monica Cappelli		



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX

(GU14 N.XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 20 dicembre 2016,

VISTA 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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 31 agosto 2015 (prot. n. XX/2015) con la quale la società XXXXX, corrente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze di tipo affari di cui al contratto cod. cliente n. XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nonostante ripetuti reclami effettuati all'operatore per ricariche automatiche non richieste, non riceveva riscontro;

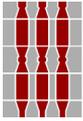
b) a causa degli eccessivi costi, decideva di cambiare operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede il rimborso delle ricariche non utilizzate, diffidando dall'addebito di penali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 24.6.2014 l'istante sottoscriveva una proposta di abbonamento per 19 SIM, approvando specificamente per iscritto l'Allegato alle Condizioni generali di contratto denominato “Proposta Tecnico Economica”, chiedendo l'attribuzione della ricarica con modalità automatica “a tempo” per tutte le Sim, ad eccezione della XXXXXX, per la quale è stata richiesta sia la ricarica automatica “a tempo” che “a soglia”. La ricarica automatica “a tempo” prevede l'erogazione di una ricarica al mese, emessa il giorno del mese corrispondente a quello di attivazione della



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

SIM, con importo variabile a seconda del piano sottoscritto;

b) il 2 marzo 2015 Wind, su richiesta dell'istante, modificava la ricarica da "a tempo" a manuale, per tutte le SIM;

c) il reclamo del 17 aprile 2015, in cui l'istante contestava l'addebito delle ricariche, veniva riscontrato il successivo 18 maggio mediante contatto telefonico.

Il Responsabile del Procedimento, a fini istruttori, con nota prot. n. XX/2016, chiedeva all'operatore di produrre copia leggibile degli allegati 1 e 2 alla propria memoria difensiva prot. RA/LC/CO/1038/15 del 9 ottobre 2015, riguardanti la documentazione contrattuale sottoscritta dall'istante, richiesta che non è stata riscontrata nel termine assegnato.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

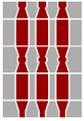
La richiesta di rimborso avanzata da parte istante merita accoglimento per i motivi di seguito riportati.

L'istante ha dichiarato di non aver mai attivato alcun servizio di ricarica "automatica". Tale assunto, è stato confermato anche nei vari reclami versati in atti sia dall'istante medesimo (reclamo via fax del 17 aprile 2015), sia dall'operatore, il quale ha allegato ai propri scritti difensivi le schermate in cui si dà conto dei reclami, del motivo delle doglianze dell'utente e dei riscontri forniti.

Tanto premesso, in applicazione dell'articolo 1218 cod. civ. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, il creditore della prestazione, nel nostro caso l'utente, ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sul debitore della prestazione, nel nostro caso l'operatore, l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attore (conf. Agcom, dell. nn. 145/15/CIR, 35/16/CIR, 123/16/CIR).

Nel caso di specie, il mancato riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria comporta che non sono stati allegati elementi essenziali in base ai quali verificare la correttezza dell'operato della Wind; in particolare, non è possibile, allo stato degli atti, accertare se l'istante ha effettivamente, come dichiarato ma non provato dal gestore, richiesto il servizio di ricarica automatica, a tempo e a soglia, ritualmente contestato e sempre disconosciuto.

Da ciò, discende l'accoglimento della richiesta dell'istante di rimborso/storno degli importi addebitati a titolo di ricarica, a soglia e a tempo.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un consulente, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX, corrente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Wind Telecomunicazioni XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** gli importi addebitati a titolo di ricarica, a soglia e a tempo, nelle fatture relative al contratto cod. cliente n. XXXXX.
- **versare** all'istante la somma di **euro 150,00** a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)