

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 15/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 04 del 23 aprile 2021.

Oggetto: Definizione della Controversia n. 15/2021 /Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/354132/2020).

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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";

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", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017; VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53"; VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA l'istanza di *INTERCOM SP.* del 16/11/2020 acquisita con protocollo n. 0479446 del 16/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte Istante, con riferimento alle proprie utenze telefoniche, riferisce che a seguito di pessima copertura, durata un biennio e più volte segnalata al servizio clienti senza successo, è stato costretto a cambiare gestore con conseguente addebito dei costi di recesso. Afferma, inoltre, che il gestore ha continuato la fatturazione oltre la data di migrazione che indica essere avvenuta il 01.03.2020 e lamenta la ricezione di fatture riferite a numeri sconosciuti. Per quanto sopra richiede lo storno totale della propria posizione debitoria e un indennizzo pari a € 300,00 per

mancata risposta al proprio reclamo che riferisce di avere effettuato via PEC per un totale quantificato in € 1200,00.

2. La posizione dell'operatore

Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie evidenziando come parte istante non abbia fornito alcun elemento di prova che legittimi le richieste formulate. Con riferimento ai costi di cessazione di cui alla fattura n. 300000000019, precisa che gli stessi sono stati ricalcolati in ottemperanza alla Delibera n. 487/18/CONS cui ha fatto seguito, sulla base degli esiti del ricalcolo, l'emissione di nota di credito di € 296,02. Allega al riguardo relativa documentazione. Afferma la correttezza della tempistica nella gestione delle cessazioni per migrazione ad altro gestore e la correttezza dei relativi addebiti. Allega al riguardo relativa documentazione. Precisa che le due sim rimaste attive, disconosciute e contestate da parte istante, sono entrambe state oggetto di proposta contrattuale formulata dal gestore e sottoscritta da parte istante. Allega agli atti il citato documento contrattuale sottoscritto da parte attrice. Precisa che dette SIM (nn. 8801/ICCID 8800330110000741 e 8801/ICCID 8800330110000758), non sono state oggetto di richiesta di migrazione né di reclamo per mancata migrazione. Con riferimento, infine, alla mancanza di copertura lamentata da parte istante e indicata quale causa del cambio di gestore, parte convenuta fa notare che, al riguardo, sono pervenute unicamente due segnalazioni di disservizio datate agosto 2015 (8 giorni di disservizio) e agosto 2018 (2 giorni di disservizio). Parte convenuta, in merito, ha proceduto, a prescindere dalla fondatezza delle contestazioni, all'emissione di apposita nota di credito di importo pari a € 30,00 andata in compensazione su fattura. Allega relativa documentazione. Alla luce del quadro riportato, chiede il rigetto dell'istanza e l'improcedibilità della stessa relativamente alle richieste di rimborso/indennizzo per cessazione della materia del contendere.

3. Motivazione della decisione

Si premette che nessun allegato documentale comprovante o chiarificatore delle pretese, generiche e sommarie, avanzate nel presente procedimento viene depositato da parte attrice. Nessun reclamo, per il cui mancato riscontro, parte istante chiede 300,00 € di indennizzo, viene depositato. Nessuna controdeduzione, stanti le memorie di controparte, viene prodotta. Nessun elemento aggiuntivo emerge in sede di udienza di discussione, tenutasi in data 19/02/2021, mantenendosi, di fatto, immutate la genericità dell'istanza e la mancanza di idonea documentazione atta a sostenerla. Ciò precisato, la richiesta di parte istante non può essere accolta per le motivazioni di seguito riportate. Parte Istante sostiene di avere cambiato gestore per problemi legati ad una "pessima copertura" e asserisce, al riguardo, di avere segnalato più volte il problema al gestore contestando, per tale motivo, i costi di recesso da quest'ultimo addebitati. Devesi, però, rilevare che non si riscontra alcuna segnalazione in merito fatta dall'istante e il solo disservizio di cui si ha evidenza, di cui, peraltro, produce documentazione controparte, risulta essere durato 2 giorni. Non si ritiene, infatti, di considerare il disservizio occorso nell'agosto 2015 e di cui il gestore ha prodotto documentazione, in quanto estraneo al periodo indicato da parte istante come "scarsamente performante" e che resta circoscritto ai due anni antecedenti l'istanza stessa (biennio 2018-2020). Un tanto premesso, risulta di tutta evidenza che, a fronte di un unico disservizio in un biennio della durata di due giorni, non può essere giustificato un recesso contrattuale per inadempimento dell'operatore. Oltre a ciò va rilevato che, per la segnalazione sopra indicata parte convenuta ha già emesso, a titolo di indennizzo e "a prescindere dalla

fondatezza della contestazione", nota di credito compensata in fattura nell'ottobre 2020 come risulta dagli atti dalla stessa depositati espungendo, così, dalla presente istanza eventuale richiesta di ristoro. Si rileva, inoltre, che parte convenuta ha dato corso al ricalcolo dei costi di cessazione in ottemperanza alla delibera AGCOM 487/18/CONS con conseguente emissione di ulteriore nota di credito compensata in fattura sempre nell'ottobre 2020 e dalla quale si evince la riparametrazione dei costi di attivazione. Quanto all'affermazione del passaggio ad altro gestore delle proprie utenze in data 1 marzo 2020 da cui la contestazione delle fatture emesse oltre quella data deve essere rilevata che la documentazione depositata dal gestore attesta, in realtà, che la linea n. 800 111 060 e l'ADSL n. 100 21 sono rimaste attive in capo a parte attrice fino a data 05.05.2020 e, pertanto, fino a tale data il gestore ha fatturato. Con riferimento, infine, alla lamentata ricezione di fatture riferite a numerazioni sconosciute si rileva il riscontro delle stesse nel contratto depositato da parte convenuta e sottoscritto da parte istante (modulo SIM solo Dati). Aggiungasi, al riguardo, l'assenza, agli atti, di qualsivoglia reclamo o richiesta chiarificatoria formulata al gestore in merito. Tanto premesso si conclude per il rigetto integrale delle pretese dell'istante. Pertanto, a definizione della controversia, il Comitato

DELIBERA

1. di non accogliere, per le motivazioni espresse in premessa, l'istanza avanzata dalla società Cnte Sys nei confronti della Società Wind Tre SpA.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito web dell'Autorità.

Il direttore del
Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus