



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 31 del 23 maggio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 23 maggio 2018,

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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 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 28 settembre 2017 (prot. n. XXX/2017) con la quale 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 WindTre SpA;

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione mobile privata n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nonostante l'avvenuto recesso, permanevano addebiti sulla carta di credito da parte dell'operatore H3G S.p.A. con periodicità bimestrale;
- b) malgrado le numerose richieste, non riceveva alcuna documentazione concernente gli addebiti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso di euro 919,56;
- II) risarcimento del danno;
- III) spese di procedimento.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) gli addebiti sono riferiti ad altra utenza intestata ad altro soggetto che all'epoca della sottoscrizione del contratto ha indicato come modalità di pagamento la carta di credito intestata



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

all'istante.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce le proprie richieste e l'illegittimità degli importi addebitati.

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXX/18, chiedeva all'operatore la documentazione atta a comprovare la riferibilità o meno degli importi contestati alla numerazione XXXXX, dedotta in controversia. La richiesta è stata evasa con nota prot. n. XXX/18.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Preliminarmente si rileva che, ai sensi dell'art. 19 commi 4 e 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia non può riguardare richieste risarcitorie: l'Autorità, infatti, e per essa i Corecom, possono solo condannare l'operatore ad effettuare storni/rimborsi di somme risultate non dovute o al versamento di indennizzi, ferma restando, per l'istante, la facoltà di chiedere in sede giudiziaria il risarcimento del maggior danno.

Passando al merito, l'istante, sostanzialmente, lamenta addebiti ingiustificati relativamente all'utenza mobile n. XXXXX e, a sostegno delle proprie posizioni, versa in atti gli estratti conto della carta di credito, i quali danno evidenza degli importi prelevati dall'operatore.

In relazione a tanto, ed in base ai riscontri probatori forniti dall'operatore in esito alla richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, e, specificamente, in base alle fatture emesse tra il maggio 2014 ed il marzo 2015, emerge che gli importi contestati dall'istante corrispondono puntualmente a quelli addebitati su carta di credito dell'istante, ma sono riferiti ad altra utenza, diversa da quella dedotta in controversia.

Pertanto, alla luce delle suesposte considerazioni, rilevato il mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dall'art. 3, allegato A della delibera n. 173/07/CONS relativamente alla numerazione cui si riferiscono gli addebiti contestati, non è possibile trattare il merito della domanda avanzata dall'istante.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXXXXX, via XXXXX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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)