

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 57 del 25 settembre 2018

| | |
|---------------------|---|
| OGGETTO N. 3 | Definizione della controversia XXX contro WindTre XXX |
|---------------------|---|

| | 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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro WindTre XXX

(GU14 N. XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 25 settembre 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 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, 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”*;

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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 XXX (prot. n. XXX) con la quale XXX, 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 XXX;

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 alle numerazioni di tipo “affari” XXX e YYY, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) la fatturazione relativa al numero XXX è stata, fino ad ottobre, 2015 superiore di 10 euro rispetto a quella del numero YYY.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

l) lo storno di quanto pagato da marzo 2015 ad ottobre 2015 e di quanto addebitato con la chiusura del contratto.

2. La posizione dell'operatore

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

a) l'istante, in data 30 marzo 2015, ha sottoscritto due abbonamenti prepagati My Business Ricaricabile con piano tariffario Unlimited One che prevede un costo mensile di euro 20,00;

b) una settimana dopo l'attivazione, la sola utenza YYY aderisce alle condizioni della promo disponibile per il Piano Azienda e Famiglia, consentendo uno sconto di euro 10,00 mensili;

c) per la numerazione XXX l'invito per la promozione è stato fatto in data 09/07/2015;

d) l'istante non ha mai reclamato.

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

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda di parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

L'utente lamenta addebiti ingiustificati senza allegare alcuna documentazione a sostegno delle proprie richieste.

In particolare, non è allegata copia del contratto, corredata del relativo piano tariffario, necessaria per poter verificare l'asserito disallineamento tra costi pattuiti e costi applicati; parimenti, non è stata fornita copia di fatture o contabili di pagamento, utili all'accertamento delle somme addebitate o di quanto effettivamente corrisposto.

Appare poi singolare l'assenza di segnalazioni o contestazioni indirizzate all'operatore, per problematiche risalenti all'anno 2015, antecedenti il deposito dell'istanza di conciliazione.

Si ritiene, pertanto, che l'istante abbia formulato una domanda priva di elementi precisi e dettagliati, indispensabili ai fini della precisa e circostanziata ricostruzione della questione controversa, e pertanto non emergono elementi tali da rendere condivisibili le doglianze asserite ma non sufficientemente provate (conforme tra le altre, Agcom, delibera n. 161/16/CIR).

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

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

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX, 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)