

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 22 del 29 marzo 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro WIND 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



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXX contro WINDTRE SpA

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 29 marzo 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*”;



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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 16 agosto 2017 (prot. n. XXX/2017) con cui la società XXXXX, con sede 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 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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

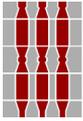
1. La posizione dell'istante

L'istante, in ordine alle utenze di tipo “affari” nn. XXXXXXXX e XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 28 maggio 2013 migrava ad OLO ma, nonostante ciò e nonostante innumerevoli reclami, Wind continuava a fatturare per circa tre anni;
- b) il 27 marzo 2017 le parti raggiungevano un accordo in relazione alle utenze fisse, ma non per quelle mobili, oggetto del presente procedimento;
- c) la Wind, a parziale riconoscimento della propria responsabilità, successivamente alla disdetta, emetteva 15 note di credito.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) lo storno delle fatture emesse ed emittende relative alle numerazioni dedotte in controversia;
- II) indennizzo per spese non giustificate;
- II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- III) indennizzo per violazione della buona fede contrattuale;
- IV) spese di procedura.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

2. La posizione dell'operatore

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

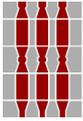
- a) i contratti fisso e mobile erano distinti ed attivati in due tempi diversi: in relazione ai fissi (contratto n. XXXX), la gestione del contenzioso si è conclusa con verbale del 23 marzo 2017;
- b) per la componente mobile, risultava attivo il contratto n. XXX, composto da 4 SIM: XXXXXXXX (tre in portabilità da altro gestore ed una di nuova attivazione), con piano All Inclusive Business Smart 900, attivato il 10 ottobre 2013 e cessato il 18 dicembre 2015, a seguito di richiesta dell'istante;
- c) la domanda è inammissibile in riferimento alle utenze fisse, stante il verbale di conciliazione, relativo ai fissi, del 23 marzo 2017;
- d) il 20 maggio 2016 veniva inviato sollecito causa insoluti e l'8 luglio successivo il cliente trasmetteva una nota relativa ai conti non saldati; da verifiche effettuate risultava che il reclamo aveva ad oggetto le numerazioni fisse; la vicenda si è conclusa con ordinanza del Tribunale di Terni del 22 giugno 2015, che rigettava il ricorso;
- e) il 27 settembre 2016 venivano emesse note di credito, per un totale di 3.388,00 euro, relative alle utenze fisse già migrate ad OLO, mentre restavano a carico del cliente le somme riferite alle utenze mobili sino a cessazione delle stesse, avvenuta il 18 dicembre 2015;
- f) il 23 marzo 2017 le parti raggiungevano un accordo in relazione alle utenze fisse, dichiarando la cessazione della materia del contendere;
- g) l'unico reclamo scritto pervenuto è stato riscontrato, quindi la relativa domanda di indennizzo risulta infondata.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che non merita accoglimento l'eccezione di inammissibilità della presente istanza di definizione, in quanto il contratto per fissi e mobili era unico, come unico era il codice cliente ed unico era il numero contratto, così come uniche erano le fatture che arrivavano; non corrisponde al vero che i contratti fisso e mobile non erano univoci ma diversi, separati e attivati in due momenti diversi; l'eccezione del *ne bis in idem* va rigettata in quanto l'art. 14 riguarda controversie tra le medesime parti, con medesimo oggetto, cosa che qui non si verifica in quanto il precedente tentativo di conciliazione riguardava solo le numerazioni fisse. Chiede pertanto l'accoglimento dell'istanza.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere con riguardo alle numerazioni fisse XXXXXXXXXXXX (cod. cliente n. XXXX), stante l'espressa dichiarazione in questo senso contenuta nel verbale di accordo del 23 marzo 2017.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Va inoltre dichiarata inammissibile la richiesta *sub* II) di indennizzo per “spese non giustificate”: ove, infatti, la stessa sia riferita a somme fatturate successivamente al recesso, tale fattispecie non dà luogo ad indennizzi ma solo, eventualmente, allo storno di quanto addebitato successivamente al recesso (*ex multis*, Agcom, delibere n. 105/15/CIR e n. 16/16/CIR).

Parimenti, è inammissibile la richiesta di cui al punto III) di indennizzo per violazione della buona fede contrattuale, non trattandosi di ipotesi contemplata dal Regolamento indennizzi.

Infine, va dichiarata l'inammissibilità della domanda relativa allo storno delle fatture emittende, data la carenza di un interesse concreto ed attuale in capo all'istante in punto.

Passando al merito, le richieste dell'istante non possono esser accolte per le motivazioni di seguito esposte.

Dalla documentazione contrattuale versata in atti (proposta di contratto e proposta di contratto automatica) risulta che, in data 10 ottobre 2013, è stata sottoscritta la proposta di attivazione delle utenze mobili dedotte in controversia (XXXXXXXXXXXX), tre delle quali importate da altri OLO ed una di nuova attivazione, utenze cessate successivamente in data 18 dicembre 2015.

Risulta inoltre, dalle fatture prodotte, che il piano tariffario riferito alle SIM (All Inclusive Business 900) è stato fatturato correttamente, a decorrere dal 10 ottobre 2013 (fattura n. XXXXXXXX del 19 aprile 2014), sino al 17 dicembre 2015 (fattura n. XXXXXXXX del 19 marzo 2016). In base a quanto precede, pertanto, la domanda di storno delle fatture emesse non appare fondata.

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta in quanto, agli atti, risulta solamente una nota trasmessa via mail all'operatore del 29 giugno 2016. In questa comunicazione l'istante, in risposta ad un sollecito di pagamento, precisa che gli importi richiesti risultano non dovuti in quanto oggetto di contestazione e pertanto la stessa non può considerarsi “reclamo”, alla stregua della definizione di cui all'articolo 1, comma 1, lett. d) della delibera Agcom n. 179/03/CSP, a mente del quale il reclamo è “l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”.

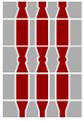
Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXX, con sede in XXXXXXXX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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)