



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 44 del 16 luglio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXXXXX contro WIND TELECOMUNICAZIONI XXX
----------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXXX contro WIND TELECOMUNICAZIONI XXXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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 l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 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 Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

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;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "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 "approvazione del regolamento in materia d'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 pervenute il 06 ottobre 2011 - prot. n.4450- con la quale XXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX 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;

VISTA la nota datata 10 ottobre 2011 -prot.n. 4499- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota datata 25 novembre 2011 -prot.n. 5473- con la quale il Responsabile del procedimento, data l'assenza di produzione istruttoria e la mancata costituzione dell'operatore, ha richiesto all'utente di produrre copia della ricevuta d'invio a Wind delle raccomandate datate 04/04/2011 e 01/08/2011, nonché delle relative ricevute di avvenuta consegna e all'operatore di produrre copia del contratto sottoscritto dall'istante e delle relative condizioni generali. Il tutto con sospensione del termine di conclusione del procedimento dal 25 novembre al 28 dicembre 2011;

VISTE la nota dell'operatore e la documentazione alla medesima allegata, pervenute in data 29 dicembre 2011 -prot.n.6018 e la nota dell'istante e la documentazione alla medesima allegata pervenute il 28 dicembre 2011;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 10 luglio 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante relativamente alle due utenze mobili XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX, in sintesi, rappresenta che:

a)- l'operatore non ha fatturato in conformità a quanto proposto in sede di stipula;



Comitato regionale per le comunicazioni

b)-l'operatore ha continuato a fatturare anche dopo il ricevimento del recesso comunicato con missiva del 04 aprile 2011.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore lo storno di tutte le fatture ricevute.

1.2-L'operatore, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-in data 16 dicembre 2010 l'istante ha aderito alla proposta di contratto "Wind business START" con richiesta di attivazione di 1 sim in portabilità e 2 sim con numerazioni nuove;

b)-il servizio clienti ha contattato l'utente che dichiarava di essere consapevole dell'offerta sottoscritta e confermava il listino Wind Business START;

c)-in data 11 aprile 2011 è pervenuta raccomandata contenente il recesso e la contestazione della fattura n.XXXXXXXXXXXXXX;

d)-il 02 maggio 2011 il servizio clienti comunicava all'istante la non conformità del recesso perché sottoscritto da terzo soggetto e avviava la pratica di reclamo;

e)-in data 09 maggio 2011 la pratica di reclamo veniva chiusa come non fondata perché le fatturazioni risultavano regolari.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

2.-RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-In via preliminare l'istanza va dichiarata parzialmente inammissibile per la parte in cui si richiede l'annullamento di fatture ulteriori rispetto a quelle che sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Dagli atti inerenti la procedura conciliativa risulta, infatti, che l'istante ha contestato la fattura emessa il 14 febbraio 2011 per € 200,59 e la fattura emessa il 13 aprile 2011 per € 253,74.

Conseguentemente il presente procedimento può avere ad oggetto solamente le fatture sopra indicate.

2.2-Nel merito, sulla base delle dichiarazioni e dei documenti prodotti dalle parti (intendendosi per tali anche quelli prodotti dall'istante in sede di tentativo di conciliazione), risulta provato che in data 06 dicembre 2011 l'istante ha aderito alla proposta di contratto riguardante l'attivazione di tre numeri mobili di cui uno in portabilità (XXXXXXXXXX).

Per quanto riguarda gli aspetti tariffari, dall'allegato "Modulo Servizio Mobile per Aziende", prodotto dall'operatore, risulta che solamente per due sim è stato prescelto dall'istante il profilo "Wind Business Start" e precisamente per il numero in portabilità e per un altro numero (non individuato in questo documento, né in altri in atti).

Dagli atti prodotti dall'operatore non risultano le condizioni economiche corrispondenti al detto profilo tariffario "Wind Business Start", né tanto meno risulta che l'istante le avesse conosciute al momento dell'adesione alla proposta contrattuale.



Comitato regionale per le comunicazioni

La legge 2 aprile 2007 n. 40 (c.d. "legge Bersani"), all'articolo 1 al comma 2, ha stabilito che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica "*deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta*".

La delibera Agcom n.179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra l'altro, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione. Tali indicazioni devono essere fornite prima della sottoscrizione del contratto (oltre che essere rese disponibili dall'operatore attraverso i normali strumenti a disposizione per la pubblicazione delle condizioni di accesso ed uso dei propri servizi -pubblicazione delle carte di servizio presso i punti vendita, siti web, etc.).

Dalla raccomandata ricevuta dall'operatore in data 08 aprile 2011 (in atti) risulta che l'istante lamenta la mancata applicazione delle seguenti condizioni economiche: "una sim al costo mensile di € 18,00 e le restanti a costo zero".

L'operatore non ha provato di avere riscontrato il reclamo in questione (le due missive prodotte dall'operatore si riferiscono all'irregolarità della comunicazione di recesso e non fanno cenno alle condizioni economiche applicabili).

Quanto esposto in fattura dall'imprenditore, in presenza di contestazione da parte del cliente, non ha alcun valore probatorio, trattandosi di documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore (cfr. da ultimo Cass. Civile sez. VI 11 marzo 2011 n.5915).

In difetto di prova da parte dell'operatore in ordine alle condizioni economiche nella specie applicabili, il dovuto dall'istante va calcolato in base alle condizioni dallo stesso rivendicate ("una sim al costo mensile di € 18,00 e le restanti a costo zero").

Dagli atti, l'unica sim cui può essere applicato con certezza il costo mensile di € 18,00 è la numero XXXXXXXXX in quanto dalle parti individuata come quella cui andava applicato il profilo "Wind Business Start".

Dalla specifica del traffico sviluppato, non contestato dall'istante, facente parte degli allegati della fattura emessa il 14 febbraio 2011 (in atti), risulta che il numero XXXXXXXXX ha generato traffico a decorrere dal 01 gennaio 2011, pertanto è da tale data che andranno applicati i costi del servizio.

Ne consegue che quanto preteso e fatturato da Wind in data 14 febbraio 2011 ed in data 13 aprile 2011 con riferimento alle utenze mobili numeri XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX va in parte annullato ed in parte ricalcolato, con conseguente obbligo per detto operatore di regolarizzare la relativa posizione amministrativa e contabile.

2.3-E' irrilevante indagare in questa sede se il recesso pervenuto all'operatore in data 08 aprile 2011 sia o meno produttivo di effetti, in quanto incidente su periodo successivo all'emissione delle fatture contestate che hanno costituito oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.



Comitato regionale per le comunicazioni

2.4-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 06 ottobre 2011 - prot. n.4450- dal XXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore WIND TELECOMUNICAZIONI XXX in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-annullare gli importi di cui alle fatture emesse in data 14 febbraio 2011 ed in data 13 aprile 2011 con riferimento all'utenza mobile numero XXXXXXXXX;

-ricalcolare quanto effettivamente dovuto dall'istante per l'utenza mobile numero XXXXXXXXX, a decorrere dal 01 gennaio 2011e fino al 31 marzo 2011, applicando il solo costo mensile di € 18,00 , con conseguente obbligo di regolarizzare la relativa posizione amministrativa e contabile.

-corrispondere all' istante la somma di € 50 a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Dichiara inammissibili le altre domande proposte dall'istante.

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 sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

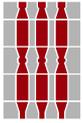
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 16 luglio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)



Comitato regionale per le comunicazioni

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2012\Delibere\Versioni Pubblicazione\16 luglio 2012\Delibera n.44 del 16 luglio
2012 Ristorante Grande Shangai-Wind.doc