

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.458

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato spese/fatturazioni non giustificate relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 08.01.2013 tramite raccomandata inviava disdetta per utenza XXX303 per il contratto datato 02.02.2011;
- che a seguito di tale comunicazione l'utenza veniva disattivata in data 09.02.2013;
- che a luglio 2013 riceveva sollecito di pagamento per Euro 238,20, senza aver mai ricevuto la fattura relativa;
- che a seguito di tale sollecito contattava il servizio clienti e ne chiedeva l'invio per verificare gli importi, senza mai riceverne copia, per cui inviava anche un reclamo scritto in data 08.08.2013, rimasto inevaso;
- che in data 23.08.2013 riusciva ad averne copia e provvedeva a pagare parzialmente la fattura, stornando i costi per disattivazione oltre che i canoni e il dovuto per il traffico effettuato per l'utenza xxx303;
- che a seguito di questa vicenda Wind sospendeva l'utenza XXX724, per cui inviava nuovamente reclamo dopo aver contattato il servizio clienti;
- il reclamo in data 17.09.2013 riceveva riscontro negativo, e quindi l'istante decideva di attivare nuova utenza e reclamare nuovamente tramite l'associazione dei consumatori in data 16.10.2013.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) la riattivazione immediata dell'utenza xxx724;
- b) lo storno totale degli importi addebitati insoluti per la fattura n. 2013T000438055;
- c) conferma della disattivazione dell'utenza xxxx303;
- d) rimborso delle spese per attivazione nuova utenza per Euro 45,00;
- e) indennizzo per sospensione del servizio per almeno 14 giorni per l'utenza xxx724;
- f) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che la sospensione dell'utenza XXX7724 è stata fatta per importi scaduti per la fattura 2013T000438055. In particolare la sim veniva comunque riattivata in data 03.10.2013, ma le fatture anche successive sono rimaste insolute.

Inoltre aggiunge che, riguardo alla fattura 2013T000438055, l'istante chiedeva la disattivazione del numero XXX303 avvenuta in data 08.01.2013. Detta numerazione aveva subito una modifica del cambio tariffario per cui la scadenza del contratto era prevista per il 05.10.2014, di qui le spese di disattivazione, stornate poi con nota di credito di Euro 96,80, per cui restavano in carico al cliente Euro 53,00 mai saldate.

Infine ha sostenuto che le somme maturate sono dovute e sono pari ad Euro 1.013,20.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

A) Le domande a) e c) sono da trattare congiuntamente e vanno respinte in quanto le richieste di attivazione e disattivazione esulano dal disposto dell'art. 19 comma 4 delibera Agcom n. 173/07/CONS che non prevede la condanna ad un "facere". Si precisa anche che la domanda a) non può essere accolta in quanto la numerazione xxxx724 non è stata oggetto di tentativo di conciliazione obbligatorio, come si evince dal formulario UG e dal verbale di conciliazione del 03.08.2015.

B) La domanda b) deve essere accolta. L'istante produce il pagamento di Euro 87,95 per l'importo non contestato della fattura oggetto di contestazione. Al contempo contesta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'applicazione della penale di disattivazione e i costi ulteriori, attribuiti a titolo di rate apparati in vendita, sostenendo che nulla doveva essere dovuto in quanto nella fattura 2013T0002092205 del 20/02/2013 vi era riportato che le rate apparati erano terminate. Nella memoria di replica Wind afferma di aver emesso nota di credito per Euro 96,80 (non prodotta in atti), ancorché esattamente identificata nella lettera di risposta al reclamo con n. 900393237 e che in forza di tale nota, il rimanente insoluto ammonta ad Euro 53,00, senza però contro dedurre alla contestazione dell'istante in merito ai ratei apparati. Fermo restando il principio per il quale l'istante è tenuto ad *"adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14) e tenuto conto che a tale obbligo l'istante ha più volte adempiuto (ivi compresi i reclami), si deve accogliere la richiesta di storno del residuo insoluto della fattura 2013T000438055. L'operatore è quindi tenuto a stornare il residuo di Euro 53,00 della fattura n. 2013T000438055.

C) La domanda d) deve essere rigettata. L'istante infatti non produce documentazione idonea a dimostrare di aver sostenuto la spesa di Euro 45,00; inoltre la richiesta sarebbe inquadrabile nel c.d. risarcimento del danno che non può essere liquidato in sede definitiva come da disposto dell'art. 19 comma 4 delibera Agcom n. 173/07/CONS.

D) La domanda e) deve essere rigettata. Come già anticipato al capo A), l'utenza xxxx724, per la quale si chiede il riconoscimento dell'indennizzo, non è stata oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione, per tale motivo la richiesta non può essere accolta.

E) La domanda f) deve essere accolta, l'operatore produce risposta al terzo reclamo avanzato in data 02/09/2013 in cui comunica l'emissione di una nota di credito. Il primo reclamo dell'istante è datato 08.01.2013, inviato per raccomandata e ricevuto in data 09.01.2013 e il secondo è datato 08.08.2013 (inviato via fax). Ad entrambi l'operatore non ha fornito risposta. Il riconoscimento dell'indennizzo deve, quindi, avere decorrenza dalla data del ricevimento del primo reclamo in data 09.01.2013, a cui vanno aggiunti 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta, che portano la data di inizio della corresponsione dell'indennizzo al giorno 23.02.2013. Tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 03.08.2015, deve corrispondersi l'indennizzo massimo di Euro 300,00 come da art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Armonia Estetica di Liverani nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a stornare il residuo insoluto della fattura n. 2013T000438055 per Euro 53,00 e a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 08/01/13.
3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom