

DELIBERA N.	54/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2014.1.10.21.1856
LEGISLATURA	IX

Il giorno 12 dicembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E WIND TELECOMUNICAZIONI X.



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 del. Agcom n. 276/13/CONS;

Visto lo "*Accordo quadro 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*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2116);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2014;



## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) il mancato recepimento nei termini della disdetta relativa all'utenza mobile, la prosecuzione della relativa fatturazione, un comportamento non conforme ai principi di correttezza ed ai livelli di qualità prescritti dalle carte dei servizi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con Wind nel mese di maggio 2011, avente ad oggetto l'utenza fissa e mobile;
- di avere inviato il 19 ottobre 2012 disdetta dal contratto;
- di avere contattato il servizio clienti, che comunicava l'assenza di fotocopia del documento di identità e l'impossibilità di procedere alla disattivazione dell'utenza mobile;
- di avere inviato, il 27 ottobre 2012, un'ulteriore richiesta di disdetta dell'utenza mobile, accompagnata dalla fotocopia del documento d'identità;
- di avere continuato a ricevere le fatture relative all'utenza mobile.

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

- a) l'esibizione dei tabulati delle comunicazioni pervenute al Servizio Clienti nel periodo ottobre 2012 - giugno 2013 dalle numerazioni 3336237562, XXX, XXX, XXX (utenze diverse da quelle interessate);
- b) opportuni provvedimenti sul Servizio Clienti, risultando chiaro che l'uso del fax per alcuni soggetti è più semplice dell'uso della posta elettronica e meno oneroso delle raccomandate, nonché che andrebbero riconsiderati gli strumenti di controllo;
- c) indennizzi spettanti;
- d) rimborso spese.

## 2. La posizione dell'operatore

Wind, nella sua memoria, rileva che: "In data 22/10/12 la cliente invia raccomandata AR di disdetta del contratto riferito all'utenza fissa 0521.711388 senza rientro in Telecom e all'utenza mobile 3336237562. Successivamente in data 26/10/2012 Wind contatta la cliente per informarla che la disdetta dell'utenza mobile non è conforme in quanto priva di copia del documento d'identità. In data 11/11/2012 la scrivente



disattiva senza rientro l'utenza fissa 0521.711388 di cui al contratto DWPRA1114753395. In data 30/10/2012 il cliente invia ulteriore raccomandata AR di disdetta, nella quale manifesta nuovamente la volontà di disattivare anche la sim 3336237562." L'operatore, inoltre, rileva che il cliente presenta un insoluto di euro 186,93, riferito alle fatture nn. 7802319879, 7806095007, 7809883288 e 7813647644. Wind, infine, chiede il rigetto di tutte le domande in quanto infondate in fatto ed in diritto.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate, come di seguito precisato.

- 1) Le domande a) e b) non meritano accoglimento e sono da rigettare. In particolare, giova richiamare quanto previsto dall'art. 19, comma 4, del "Regolamento" e dal punto III.5.1. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, cioè che: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità."* In forza di tale previsione, si ritiene di rigettare le richieste in esame in quanto aventi ad oggetto la condanna ad un *facere* dell'operatore, esclusa dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia.
- 2) La domanda c) non merita accoglimento ed è da rigettare. Al riguardo si rileva che, a seguito dell'istruttoria, la disdetta è da ricondurre, per entrambe le numerazioni, al giorno 19 ottobre 2012 ed è stata ricevuta dall'operatore, come dallo stesso confermato, in data 22 ottobre 2012. In particolare, dal documento in questione, si evince espressamente la richiesta di disattivazione, sia dell'utenza fissa, sia dell'utenza mobile. Inoltre, l'art. 6.3 delle Condizioni generali di contratto di Wind, espressamente dedicato al "Recesso del Cliente" prevede che: *"Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione a Wind mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Il Cliente che receda dal presente Contratto, relativamente ai servizi di rete fissa sarà tenuto al pagamento di un contributo per la disattivazione, a parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind, il cui importo è indicato negli Allegati. Il Cliente che receda dal presente Contratto relativamente ai servizi di rete mobile sarà tenuto al pagamento del costo indicato negli Allegati."* Da tale disposizione non è dato evincere ulteriore adempimento rispetto a quanto previsto dalla disposizione stessa. Pertanto, non si ritiene di accogliere le eccezioni avanzate dall'operatore in ordine all'incompletezza della documentazione relativa all'utenza mobile. Alla luce di ciò, dunque, si ritiene che Wind avrebbe dovuto recepire il recesso, per entrambe le numerazioni, entro il termine di legge di trenta giorni e cioè



entro il 22 novembre 2012. Considerato che ciò non è avvenuto, in quanto l'operatore ha proseguito la fatturazione, si riterrebbe opportuno riconoscere il diritto dell'istante allo storno delle fatture successive alla scadenza del termine per il recepimento del recesso, cioè delle fatture emesse successivamente alla data del 22 novembre 2012. Tuttavia, l'istante, tra le sue richieste, precisa che: "Si rinuncia invece all'annullamento delle fatture emesse in modo irregolare, in quanto ci si riserva di fare opposizione se verranno messe in riscossione". Tale precisazione induce a non riconoscere il diritto allo storno delle fatture successive alla disdetta. Inoltre, la richiesta degli "indennizzi spettanti" risulta generica. Il Corecom, infatti, non può sostituirsi all'istante nella deduzione delle singole richieste in base alla documentazione e ricostruzione della vicenda che l'utente ha depositato agli atti. Per tali ragioni si ritiene di rigettare la domanda.

- 3) La domanda d) non merita accoglimento ed è da rigettare. In particolare, in virtù del rigetto delle istanze, le spese si ritengono integralmente compensate fra le parti, anche in applicazione di quanto previsto dal punto III.5.4 della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di X nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

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

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

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza

