

Area Definizione delle controversie

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 11 /2015

DEFC. 2015.11

Tit. 2015.1.10.21.60

Del 14/07/2015

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

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

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";

Viste la delibera Agcom n. 43/11/CIR;



Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. X intestatario dell'utenza X nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresentava che:

- 1) in data 28.11.2013 inviava raccomandata a/r alla società Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) per la disdetta dell'utenza oggetto del presente procedimento. Nonostante l'invio, la fatturazione era continuata e, in particolare, contestava la fattura n. 7904873711 di euro 73,25 nella parte in cui venivano addebitati i canoni di abbonamento per il periodo dal 01.01.2014 al 08.01.2014 in quanto già trascorsi i 30 giorni dall'invio della raccomandata. Specificava poi che al reclamo avanzato a Wind tramite Federconsumatori di Forlì, il gestore dava riscontro negativo.

In base a tali premesse, l'utente chiedeva, lo storno dell'insoluto posto a suo carico.

## 2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria di costituzione del 20.04.2015, chiedendo il rigetto delle richieste di parte istante, faceva una ricostruzione dei fatti come di seguito:

- in data 06.12.2013 riceveva raccomandata di disdetta da parte del cliente;
- in data 08.01.2014 il contratto veniva disattivato senza rientro in Telecom come da conferma del cliente;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- in data 28.05.2014 Wind inviava lettera di risposta al sig. X e a Federconsumatori con la quale non rilevava alcuna irregolarità nella gestione della posizione;
- concludeva specificando che il contratto era stato disattivato in data 08.01.2014 e, pertanto con due soli giorni di ritardo.

Alla luce di ciò, l'operatore chiedeva di rigettare le richieste proposte dall'istante perché sproporzionate.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte meritano accoglimento, nei limiti di seguito precisati.

Incontestata appare la ricostruzione dei fatti svolta dalle parti. In particolare, così come si può evincere dalla documentazione agli atti, il sig. X inviò una raccomandata in data 28.11.2013 che Wind ha ricevuto in data 06.12.2013. Considerando che per la gestione di disdetta contrattuale si devono calcolare 30 giorni dalla data in cui al gestore perviene la richiesta, è agevolmente accertabile che la disdetta doveva avere corso al più tardi, a partire dal giorno 5 gennaio 2014. Wind pertanto, come da sua stessa ammissione, seppure con un calcolo diverso, ha avuto un ritardo di quattro giorni.

Pertanto, il canone di euro 5,95 più iva, così come fatturato da Wind, deve essere stornato per la parte concernente tale ritardo.

Alla luce di quanto rilevato, si ritiene pertanto di accogliere parzialmente le domande proposte da parte istante.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. X nei confronti di Wind per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind è tenuta a stornare a favore dell'istante i seguenti importi:
  - Euro 2,97 (due/97) più iva quale parte di canone richiesto e non dovuto a seguito della disdetta contrattuale.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

3. La società Wind 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.

La Responsabile del Servizio Corecom  
dott.ssa Primarosa Fini

