

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	24/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.66
LEGISLATURA	X

Il giorno 2 maggio 2016 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 PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

Vista 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";

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1003);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 maggio 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione e interruzione della linea telefonica interessata nei confronti della società Wind telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere subito la sospensione della linea telefonica dopo avere richiesto il cambiamento della modalità di pagamento delle fatture.

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

- a) l'annullamento delle fatture nn. 2012T000824003 del 21/07/2012 e n. 2012T001075102 del 19/09/2012;
- b) un indennizzo/ risarcimento danni;
- c) la riattivazione dell'utenza interessata;
- d) le spese riallaccio della nuova linea.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria, precisa che la disattivazione della linea è intervenuta per morosità e "... la contestazione del cliente è da intendersi non fondata in quanto la cessazione è avvenuta prima che il cliente saldasse le fatture insolute. Il cliente provvedeva al pagamento delle fatture 2012T000324358, 2012T000576495 e 2012T000824003 in data 14/08/2012 ma la cessazione della linea fissa era già avvenuta in data 31/07/2012.

3. Motivazione della decisione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

a) La domanda a) è da accogliere parzialmente per le argomentazioni che seguono. In particolare, dalla documentazione in atti, emerge che la sospensione della linea è intervenuta in data 31/07/2012 a causa del mancato pagamento da parte dell'istante delle fatture nn. 2012T000324358 e 2012T000576495. A seguito della sospensione della linea da parte dell'operatore, l'utente in data 14/08/2012 provvedeva al pagamento delle suddette fatture insolute, nonché al pagamento della fattura n. 2012T000824003 del 21/07/2012, riferita al periodo di fatturazione 01/05/2012 – 30/06/2012, con scadenza 20/08/2012. L'istante, inoltre, trasmetteva mediante fax la ricevuta di pagamento delle fatture con richiesta di ripristino urgente della linea sospesa. Il 21/08/2011 a fronte della mancata riattivazione dell'utenza da parte del gestore, nonostante l'obbligo di riattivazione entro le 24 ore successive al pagamento, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, l'istante inviava un reclamo mediante raccomandata A/R, rimasto inevaso. Tuttavia, in data 19/09/2012 veniva emessa la fattura n. 2012T001075102, riferita al periodo di fatturazione 01/07/2012 – 31/08/2012 di 496,48 euro. Nel caso di specie l'istante chiede l'annullamento delle fatture nn. 2012T000824003 del 21/07/2012 e n. 2012T001075102 del 19/09/2012. A riguardo occorre rilevare che la fattura n. 2012T000824003 risulta dovuta in quanto si riferisce al periodo 01/05/2012 – 30/06/2012, e quindi antecedente la sospensione della linea. Diversamente, la fattura n. 2012T001075102 risulta riferita al periodo di fatturazione 01/07/2012 – 31/08/2012, e quindi, è parzialmente interessata dalla sospensione. Tale fattura, dunque risulta legittima per ciò che attiene all'arco temporale 01/07/2012 – 31/07/2012 (data della sospensione), e non si ritiene dovuta relativamente alle penali per risoluzione contrattuale per inadempimento. Ciò in virtù dell'avvenuto pagamento da parte dell'istante e del conseguente venir meno della morosità. Ad avvalorare tale posizione giova richiamare l'art. 5.5 delle



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Condizioni Generali di Contratto che prevede: “Nel caso di mancato pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di sospensione del Servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il Contratto, con preavviso, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, di almeno 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della stessa, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente.”. Considerato che, nel caso di specie, non risulta agli atti la lettera di preavviso e che l’istante ha provveduto, come da ricevuta agli atti, a saldare le fatture insolute, non può che riconoscersi il diritto allo storno dalla fattura n. 2012T001075102 delle penali per risoluzione contrattuale per inadempimento, per un importo pari a 408,76 euro.

- b) La domanda è da accogliere. Infatti, nonostante la previsione di cui all’art. 19, comma 4, del Regolamento sopra citato, il Corecom ha la facoltà di interpretare la domanda avanzata da parte istante come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS. Nel caso di specie, pertanto, si considera opportuno intendere la domanda come richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 21/08/2012 inviato tramite raccomandata A/R. Considerato che l’operatore non ha fornito alcun riscontro nel termine di 45 giorni previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, si ritiene di riconoscere in favore dell’istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a 300,00 euro, in applicazione dell’art.11 del Regolamento indennizzi.
- c) La domanda c) è da rigettare. Ai sensi dell’art.19, comma 4, del Regolamento, infatti, “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.”. Considerato che l’istante avrebbe potuto attivare la procedura di adozione di provvedimento temporaneo in materia di sospensione del servizio, ai sensi degli artt. 5 e 21 del Regolamento, si ritiene di rigettare la richiesta di riattivazione dell’utenza.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

d) La domanda d) è da rigettare per le medesime ragioni di cui al punto c).

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind telecomunicazioni X. è tenuta a stornare, in favore dell'istante, dalla fattura n. 2012T001075102, le penali per risoluzione contrattuale per inadempimento per un importo pari a 408,76 euro, secondo le motivazioni di cui al capo a).
3. La società Wind telecomunicazioni X è tenuta, inoltre, a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, per i motivi di cui al capo b).
4. La società Wind telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento 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 Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom