

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.481

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI X ORA WIND TRE 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 Delibera 17/11;

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;



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

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

L’istante ha lamentato da parte dell’operatore Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a far data dal settembre 2014 rimaneva senza linea telefonica e contattava il call center per risolvere la problematica, senza ricevere opportuna assistenza;
- in data 11/11/2014 disdiceva il contratto con Wind, con migrazione a Telecom Italia X;
- lamenta la perdita del numero in quanto il codice di migrazione fornito dall’Operatore non era corretto ed il blocco della linea;
- l’operatore ha indebitamente continuato a fatturare per n. 4 fatture, di cui 3 non vengono riconosciute (n. ri 7919791202, 7401661383, 7408691117) e la quarta viene riconosciuta solo in parte (n. 7916256679).

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

- a) storno totale delle fatture n. ri 7919791202, 7401661383, 7408691117;
- b) storno parziale della fattura n. 7916256679;
- c) indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore riconosce un reclamo relativo al servizio voce effettuato in data 18/10/2014 da parte dell’istante al call center; rileva che la disdetta ricevuta in data 11/11/2014 non richiede il rientro in Telecom Italia X. Si oppone alla concessione di quanto richiesto dall’utente, sia relativamente allo storno delle fatture emesse, che alla previsione di un indennizzo e, nel caso di riconoscimento di indennizzo, propone la compensazione con le fatture ancora dovute, ammontanti ad €272,82.

3. Motivazione della decisione



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

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

a) La richiesta sub c) deve essere rigettata, in quanto l'istante non ha dato prova di aver richiesto la migrazione a Telecom Italia X. Inoltre la lettera di disdetta prodotta con memoria GU14 dall'Operatore in data 03/02/2016 riporta la scelta dell'opzione "*disdetta del servizio senza riattivazione (rientro) in Telecom Italia X*". Si rileva che il modulo era di chiara lettura in relazione a tale scelta e non poteva indurre in errore.

b) In merito alla richiesta di storno degli importi contestati, la Società non ha dato prova di aver risolto la sospensione e per tale motivo è da ritenersi illegittima. Il periodo di disservizio non contestato è certamente quello che va dal 18/10/2014 al 02/12/2014. L'operatore infatti non ha dato prova della funzionalità della linea in relazione a nessuno dei due servizi e non ha dato altresì dimostrazione delle azioni volte a risolvere il problema lamentato dall'istante. Il traffico è solo quantificato in fattura ma non specificatamente descritto, non può rilevare. Pertanto, è dovuta per l'intero la fattura n. 7916256679 del 23/09/2014 per €66,10 (sessantasei/10), mentre invece la fattura n. 7919791202 del 22/11/2014 di €64,37 iva inclusa è dovuta per soli €36,63 (trentasei/63) per il periodo dal 11/09/2016 al 18/10/2016 per il solo canone (canone pari a €60,40 iva inclusa : $61 \times 37 = €36,63$) ed i rimanenti €27,74 devono essere stornati. Le rimanenti due fatture, la n. 7401661383 del 22/01/2016 per €130,09 e n. 7408691117 del 23/05/2015 per €12,26 devono essere stornate, ivi compreso il contributo di disattivazione, in quanto l'istante ha chiaramente motivato il disservizio per il quale recedeva dal contratto, peraltro disservizio noto all'operatore dal 18/10/2014 e non risolto.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a stornare complessivi €170,09 (centosettanta/09) a titolo di storno integrale delle fatture n. 7401661383 di €130,09 e n. 7408691117 di €12,26 e storno parziale, di €27,74, della fattura 7919791202, per i motivi di cui al capo b).



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

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 Servizio 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