

Protocollo: vedi segnatura.XML

Tit. 2016.1.10.21.21

OGGETTO: Definizione controversia XXX / 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;

Viste 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;



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 contestato il mancato pagamento delle note di credito emesse da Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X, di seguito Wind) a seguito di passaggio ad altro operatore.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver ricevuto, a seguito di conclusione del rapporto contrattuale con Wind per il numero XXX821, due note di credito: n. 800000258581 datata 07.12.2012 per euro 36,55 e n. 800000258582 datata 07.12.2012 per Euro 147,97;
- di non aver potuto incassare dette note di credito a causa delle difficoltà a contattare il call center al 155;
- di avere ricevuto, successivamente, attraverso call center, le indicazioni riguardo le modalità per incassare dette note di credito e di aver provveduto di seguito ad inviare lettera raccomandata con riferimenti bancari a Wind in data 26.02.2015;
- di avere contattato successivamente l’operatore del call center 155, non avendo ricevuto riscontro a summenzionata raccomandata, e di aver scoperto in quella sede di avere un debito relativo all’anno 2002 (che l’istante non specifica).

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

- a) l’accredito immediato della somma delle due note di credito per Euro 184,52 con eventuali interessi valutabili in Euro 6,74;
- b) l’indennizzo per il consistente tempo occorso per cercare per telefono, via posta e tramite conciliazione l’operatore, per un totale di Euro 600,00;
- c) l’indennizzo per aver manifestato un atteggiamento di evidente ritorsione al fatto che l’istante volesse cambiare operatore, valutabile in Euro 500,00.



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

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, pur ritualmente notiziata dell'avvio del procedimento (prot. n. AL.2016.11628 del 03.03.2016), non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

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.

L'operatore infatti non produce alcuna documentazione dalla quale si possa evincere che tale rimborso relativo alle note di credito sia effettivamente avvenuto. Ne consegue l'obbligo, per la compagnia telefonica convenuta, di rimborsare la somma di Euro 184,51 compresa IVA a parte istante.

In particolare si rileva che la somma totale e omnicomprendiva delle due note di credito n. 800000258581 datata 07.12.2012 per Euro 36,55 e n. 800000258582 datata 07.12.2012 per Euro 147,96 risulta essere diversa da quella indicata dall'istante in Euro 184,52. L'operatore, dunque, è tenuto al rimborso della somma di Euro 184,51.

B) La domanda b) va accolta interpretando la richiesta di *"indennizzo per il consistente tempo occorso per cercare per telefono, via posta e tramite conciliazione l'operatore"* quale riconoscimento delle spese di procedura; in conseguenza di ciò va rimodulata nel quantum, tenuto conto del grado di partecipazione dell'utente alla procedura stessa. L'operatore dovrà quindi corrispondere Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

C) La domanda c) è da rigettare.

Si rileva che la richiesta di *"indennizzo per aver manifestato un atteggiamento di evidente ritorsione al fatto che l'istante volesse cambiare operatore"* non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

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



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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 184,51 (centottantaquattro/51) a titolo di rimborso delle note di credito emesse, per le motivazioni di cui al capo a);

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