

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.367

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già H3G 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";

Viste le delibere Corecom Umbria n. 14/12, Corecom Lazio n. 23/12, Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;



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

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

L’istante ha contestato la mancata/parziale fornitura relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già H3g X (di seguito Wind).

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:

- che a seguito di stipula del contratto per servizi Adsl e voce non è mai stato recapitato il contratto cartaceo ed il modem;
- di non aver quindi pagato le fatture in quanto il servizio non è stato perfezionato completamente;
- di aver cambiato operatore, passando a nuovo Telecom Italia, che non riuscendo ad acquisire la linea, ha attivato nuova linea;
- di aver contestato gli addebiti a Wind senza ricevere alcuna risposta in merito, ma di aver ricevuto un tecnico presso l’abitazione e di aver ricevuto risposte diverse da parte degli operatori Wind, che confermavano che il modem fosse gratuito e successivamente che lo stesso non faceva parte dell’offerta

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

- a) lo storno totale degli importi addebitati;
- b) indennizzo di Euro 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- c) indennizzo per distacco dal precedente gestore fino a rientro in Telecom (ritirata perché errata con mail del 05.10.15);
- d) indennizzo per spese di procedura da quantificarsi in Euro 100,00;



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, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che l'utente ha stipulato un contratto per una nuova linea (e non attraverso procedura di migrazione da Vodafone) in data 12.10.2013.

Che nella stessa data l'operatore inviava riepilogo dell'offerta e Pdc da firmare.

Che in data 18.11.2013 il cliente contattava il call center per chiedere informazioni sul modem e gli veniva spiegato in quella sede che l'offerta prevedeva solo uno sconto sull'attivazione della linea come da registrazione vocale.

Aggiunge inoltre di aver ricevuto un fax in data 07.05.2014 in cui l'istante reclamava di non aver potuto usufruire del servizio perché non aveva ricevuto il modem e che l'istante non ha mai inviato alcuna disdetta.

Infine ha sostenuto che le somme maturate sono dovute per Euro 279,16.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

A) le domande a) e d) devono essere trattate congiuntamente e vanno respinte. Le contestazioni avanzate dall'istante sono generiche e prive di documentazione probatoria, peraltro con indicazione errata della provenienza della linea nella prima formulazione del GU14, poi rettificata in data 05.10.2014. Al contrario l'operatore fornisce prova dell'avvenuta stipula del contratto e delle condizioni contrattuali applicate, anche in termini economici, sia tramite documentazione scritta che tramite registrazione vocale. In proposito non giova a sostenere la posizione dell'istante il fatto che lo stesso, tramite il proprio rappresentante, abbia dichiarato di nulla eccepire di quanto prodotto dall'operatore in sede di replica alla memoria. In proposito è *orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14) e ancora: a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento*



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

scorretto o un inadempimento dell'operatore (delibera Corecom Umbria n. 14/12) ed infine: Qualora, a fronte della contestazione dell'utente circa la mancata attivazione del servizio, l'operatore dia prova del contrario, l'utente ha l'onere di replicare sul punto. Nel caso di specie, l'utente nulla ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Ne consegue che le domande dell'utente devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (mancata attivazione del servizio) documentalmente smentito dall'operatore, che ha invece provato l'avvenuta attivazione (delibera Corecom Lazio n. 23/12).

B) la domanda b) è da accogliere in quanto sia l'istante che la stessa Wind producono un reclamo avanzato dal ricorrente via fax e datato 07.05.2014 a cui l'operatore non ha fornito risposta. Essendo la data di udienza di conciliazione del 11.05.2015, si reputa riconoscere all'istante Euro 300,00 di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

C) la domanda d) è da accogliersi: tenuto conto della presenza della parte istante ad entrambi gli incontri, si reputa liquidare in Euro 100,00 le spese di procedura.

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 Tre X già H3G X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X già H3G X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 07.05.2014 e fino alla data della conciliazione (11.05.2015).



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 già H3G 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