

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.243
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 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 RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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;

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 n. 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 Agcom n. 276/13/CONS;

Vista la delibera Corecom Lazio n. DL/009/16/CRL/UD;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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 Rita Filippini (NP.2018.1043);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio e una fatturazione non giustificata nei confronti della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 21.05.2015 la scrivente sottoscriveva con l'operatore un contratto per la telefonia fissa e net ride da installare a Manerbio;
- che tale servizio non veniva mai installato e quindi mai messo in funzione, nonostante si siano alternati molti tecnici.

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

- a) lo storno di tutte le fatture emesse;
- b) il rimborso forfettario di Euro 5.000,00 per gli ingenti danni causati dalla mancata attivazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva la correttezza del proprio operato e sottolinea che la proposta sottoscritta in data 21.05.2015 dall'istante comprendeva l'attivazione di 1 Prodotto Leonardo Voice, 1 linea Adsl con listino Executive Evolution, 1 Apparati CPE Manager e 1 linea fissa nuova con 30 canali con listino Executive Evolution.

Aggiunge che in un primo momento la richiesta veniva annullata in quanto la sede in cui era prevista l'attivazione non compariva in visura e che pertanto era necessaria un'autocertificazione che perveniva in data 29.07.2015. Conseguentemente nel mese di agosto 2015 veniva attivato il servizio sui sistemi Wind Tre. L'attivazione dei servizi si completava nel settembre 2015 mentre la fatturazione decorreva dal 15.12.2015. L'apparato IAD veniva consegnato in data 05.01.2016.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ritiene quindi che la domanda non meriti accoglimento, in quanto secondo le disposizioni della carta servizi e delle condizioni generali di contratto il servizio può essere attivato entro 70 giorni dalla ricezione della proposta e che il *dies a quo* del termine sarebbe stato il 29.07.2015 fino alla data di espletamento del 15.12.2015 rilevando quindi 69 giorni di ritardo rispetto ai termini previsti.

Aggiunge inoltre che da verifiche sui sistemi non risulta pervenuto alcun reclamo con cui il cliente lamentasse il mancato o cattivo funzionamento del servizio.

Relativamente alla richiesta di danni, rileva che l'importo richiesto non appare un indennizzo come previsto e disciplinato dalla delibera Agcom n. 73/2011 ma un risarcimento del danno.

Sottolinea che l'insoluto ammonta ad Euro 1.821,91 che il cliente è tenuto a pagare in base alle condizioni di contratto espressamente accettate.

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) relativa allo storno di tutte le fatture messe, deve essere accolta. Innanzitutto, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. Al riguardo si rileva che l'utente ha contestato i conti oggetto del presente procedimento, ripetutamente disconoscendo il traffico addebitato e chiedendone lo storno in quanto il servizio non era mai stato attivato. Si evidenziano i seguenti reclami in cui contesta la mancanza del servizio: in data 29.01.2016 raccomandata AR (con anche disdetta) ricevuta in data 03.02.2016, in data 10.02.2016 raccomandata AR ricevuta in data 15.02.2016, in data 08.03.2016 e 18.04.2016 comunicazioni



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

via pec, in data 08.07.2016 comunicazione via fax. L'operatore peraltro ammette, nella propria memoria, di aver attivato il servizio con 69 giorni di ritardo e, quindi, il servizio non è effettivamente stato fruito dall'istante, in quanto attivato definitivamente in data 15.12.2015 e con una disdetta dell'istante in data 29.01.2016 (nella quale peraltro lamentava la mancata funzionalità). Sul punto va rilevato che con lettera del 02.03.2106 l'operatore comunica l'avvio del processo di dismissione dei servizi, ma non risponde in merito alla contestazione sulla funzionalità del servizio e non da prova che l'istante lo abbia effettivamente fruito.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di rimborso forfettario di Euro 5.000,00 per gli ingenti danni causati dalla mancata attivazione, può essere parzialmente accolta. Preliminarmente, si deve precisare che, come da linee guida Agcom (delibera Agcom n. 276/13/CONS), paragrafo III.1.3: "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte (...). E ancora, paragrafo III.1.2: "Il contenuto delle *singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi"*; sul punto anche Corecom Lazio delibera DL/009/16/CRL/UD. Può, quindi, interpretarsi la domanda quale richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, che lo stesso operatore ammette essere di 69 giorni. Per tale motivo può riconoscersi l'indennizzo di Euro 1.035,00 ex art. 3 e art. 12 co. 2 del regolamento indennizzi (Euro 7,50 x 69 x 2).

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X. già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuta a stornare integralmente la fatturazione emessa con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito per le motivazioni di cui al capo A) e a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 1.035,00 (milletrentacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, per le motivazioni di cui al capo B) (Euro 7,50 x 69 x 2).
3. La società Wind Tre X già 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.

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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom