

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.330
LEGISLATURA	X

Il giorno 26 febbraio 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



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;

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";

Viste le Delibera Agcom n. 276/13/CONS e n. 179/03/CSP;

Viste altresì le Delibera Corecom Toscana 15/12 e la Determina Corecom Abruzzo 30/12;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.397);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 26 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio, l'attivazione di servizi non richiesti, fatturazioni ingiustificate e mancata trasparenza contrattuale nei confronti della Società Wind Tre X che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un atto transattivo con Wind relativo ad una controversia preesistente pagando l'importo pattuito;
- che nonostante tale pagamento Wind ha sospeso la linea XXXXXX192 nonché bloccato un Tablet;
- che l'operatore Wind ha inoltre fatturato servizi a sovrapprezzo non richiesti;
- che nonostante la disdetta della SIM XXXXXXX179 l'operatore ha continuato a fatturare fino al 15/12/2015;

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

- a) rimborso per il danno causato dal mancato funzionamento della linea XXXXXX192 quantificato in euro 300,00;
- b) rimborso per il danno causato dal blocco del Tablet quantificato in euro 200,00;
- c) rimborso per i servizi a sovrapprezzo non richiesti euro 40,00;
- d) rimborso per la rata abbonamento dopo disdetta euro 102,53.

2. La posizione dell'operatore



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

L'operatore Wind non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente si precisa che le richieste che possono essere prese in considerazione sono solo quelle sub a) e sub b). Le ulteriori richieste sub c) e sub d) non vengono prese in considerazione in quanto non oggetto di doglianza in fase di conciliazione. Per indirizzo costante Corecom, infatti, non possono essere prese in considerazione questioni nuove rispetto a quelle formulate nel prodromico procedimento di conciliazione (cfr: Corecom Toscana Delibera 15/12).

- a) Per quanto concerne la richiesta sub a) di rimborso per il danno causato dal mancato funzionamento della linea XXXXXX192 la stessa può trovare accoglimento. Si premette che nonostante nell'istanza sia formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni – richiesta che quindi esula dalla competenza Corecom - , 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 (cfr. delibera Agcom n. 276/13/CONS). La parte istante in corso di procedimento ha presentato un modello GU5 lamentando la sospensione del servizio relativo alla utenza telefonica XXXXXX192. L'operatore, a seguito dell'intervento del Corecom, ha comunicato di avere riattivato l'utenza il 22/03/2016. Viene quindi riconosciuto a parte istante un indennizzo per sospensione del servizio dal 12/02/2016 al 22/03/2016 ai sensi del combinato disposto dell'art. 12 comma 2 e dell'art. 4 comma 1 del "Regolamento indennizzi" così determinato: giorni 40 x euro 7,50/die x 2 (utenza business) = euro 600,00.
- b) Per quanto concerne la richiesta sub b) di rimborso per il danno causato dal blocco del Tablet quantificato in euro 200,00 la stessa non può trovare accoglimento. Il blocco del tablet viene incidentalmente richiamato nel modello GU5, che però ha



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

riguardato in via esclusiva la richiesta di riattivazione della utenza telefonica XXXXXX192 e manca in atti qualsiasi elemento probatorio relativo al blocco in argomento e alla durata dello stesso. Pur ritenendo prevalente il principio espresso dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio che si dichiara di avere subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e perciò non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo (cfr. Corecom Abruzzo Determina 30/12).

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

DELIBERA 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio dal 12/02/2016 al 22/03/2016 così determinato: giorni 40 x euro 7,50/die x 2 (utenza business).

La società Wind Tre 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.



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

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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom