

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.210

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

Vista la delibera Corecom E-R n. 10/12;



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 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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

Il 20.11.2013 richiede il subentro nei servizi di telefonia e di ADSL, subentro riferito a contratto precedentemente intestato ad altro utente.

Inviata tutta la documentazione richiesta dall'operatore, il suddetto subentro viene, tuttavia, concesso solo in data 23.08.2014.

A seguito del cambio di intestazione, inoltre, si accorge che le condizioni del contratto risultano modificate, con canone addirittura raddoppiato, il tutto in assenza di comunicazioni e senza avere sottoscritto alcunchè.

L'operatore, per di più, risulta non avere mai fornito riscontro alle lamentele e ai reclami aventi ad oggetto il mancato subentro, il malfunzionamento della linea ADSL e il mancato invio delle fatture.

La mancata trasparenza da parte dell'operatore, lo costringe, infine, a cambiare gestore in data 27.12.2014.

In base a tali premesse, l'utente richiede:



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

- a) indennizzo per mancato riscontro al reclamo dal 20.11.2013 al 20.06.2014 = 210 gg. (business 210 x 2) = euro 420,00;
- b) indennizzo per mancata attivazione dal 20.11.2013 al 20.06.2014 = 210 gg. x 7,50 x 2 = euro 3.150,00;
- c) indennizzo per malfunzionamento ADSL per 60 gg. = euro 1.200,00;
- d) rimborso I.V.A. non scaricata = euro 42,15;
- e) indennizzo per mancato invio fatture = 210 gg. x 7,50 = euro 1.575,00;
- f) rimborso differenza dopo subentro = euro 283,76;
- g) indennizzo per attivazione tariffario non richiesto dal 20.06.2014 al 31.01.2015 = 200 gg. x 5,00 = euro 1.000;
- h) rimborso ultima fattura perché non dovuta = euro 115,43.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, presente all'udienza di definizione, non deposita alcuna memoria né documento limitandosi, in quella sede, a riportarsi alla documentazione in atti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante trovano parziale accoglimento per le seguenti motivazioni.

a) La domanda a) non trova accoglimento. Dalla documentazione in atti, infatti, non risulta alcun reclamo prodotto dall'istante nei confronti dell'operatore.

b) La domanda b) non trova accoglimento. Innanzitutto, tale fattispecie (ritardato subentro servizi di telefonia e adsl) non rientra tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS). Inoltre, non risulta, comunque, provato che l'istante abbia da ciò subito un disservizio, risultando, al contrario, avere sempre fruito della linea durante il periodo in contestazione (20.11.2013/20.06.2014), sia pur intestata ad altro utente, così come le fatture via via ricevute.

c) La domanda c) è da accogliere. Infatti, con istanza (GU5) pervenuta a questo Corecom in data 17/06/2014, l'utente richiedeva l'adozione del provvedimento temporaneo di corretto



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

funzionamento della linea ADSL, istanza cui l'operatore forniva riscontro con mail in data 15/07/2014, dichiarando che il disservizio ADSL risultava rientrato. Alla luce di ciò, deve essere riconosciuta all'istante la somma di euro 145,00 (euro 2,50 x 2 (utenza di tipo "affari") x 29 gg.), ai sensi dell'art. 5, comma 2, del succitato Regolamento AGCOM in materia di indennizzi, trattandosi, nella fattispecie in esame, di irregolare/discontinua erogazione del servizio adsl, e non già di completa interruzione del servizio.

d) La domanda d) non trova accoglimento. Si tratta, infatti, di materia (rimborso IVA non scaricata) che esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera 173/07/CONS (*"Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento ... le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali"*).

e) La domanda e) non trova accoglimento. Infatti, l'asserita mancata ricezione della fattura non esonera, comunque, l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet, indicato nella carta dei servizi e ribadito dal gestore nella propria lettera di sollecito (cfr. delibera Corecom E-R n. 10/12). Peraltro, tale fattispecie (mancato invio fatture) non rientra tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

f) Anche le domande f), g) e h) non trovano accoglimento. Infatti, ai sensi del punto III.1.2. (*"Contenuto e qualificazione delle istanze"*) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le suddette richieste non sono



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

state formalizzate nel Formulario UG (contrariamente al Formulario GU14), né, ovviamente, sono state oggetto di contraddittorio nel procedimento di conciliazione.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 145,00 (centoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per irregolare/discontinua erogazione del servizio adsl per 29 giorni complessivi;
3. 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.



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

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