

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.27

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;

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 n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", All. A;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Viste le delibere Agcom nn. 3/11/CIR, 118/12/CIR, 590/16/CONS e Corecom Emilia-Romagna n. 147/17;

Visto lo *“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 in relazione a due utenze, l’una di rete fissa e l’altra di rete mobile, ha lamentato nei confronti della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X, di seguito Wind) l’errata fatturazione, il malfunzionamento del servizio e la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- riceve fatture che contengono importi relativi ad una linea fissa, non più esistente dal 2014;
- sulla linea mobile si verificano disservizi, più volte segnalati;
- sempre in relazione all’utenza mobile, Wind non permette di modificare il piano tariffario;
- il reclamo avanzato il 27/06/2016 rimane privo di riscontro.

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

- a) storno delle fatture insolute;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) indennizzo per malfunzionamento della linea;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- d) eventuali altri indennizzi per il disagio occorso.

2. La posizione dell'operatore

Wind, pur regolarmente avvisata della fissazione dei termini per la produzione di memorie e repliche ai sensi dell'art. 15, c. 3, lett. e del Regolamento (prot. n. AL/2017/16526 del 04.04.2017), ha provveduto all'invio della propria memoria difensiva oltre il termine previsto.

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.

- 1) In via preliminare si rileva che, in base al disposto dell'art. 16, c. 2 del Regolamento e alla sua consolidata interpretazione (cfr. *ex multis* delibera Agcom n. 590/16/CONS), la memoria e la documentazione a corredo prodotte tardivamente dall'operatore sono da ritenersi irricevibili.
- 2) Rispetto all'inadempimento di cui alla domanda sub a), si rileva che le affermazioni di parte istante circa l'avvenuta cessazione del contratto relativo alla linea fissa non trovano riscontro in atti. Deve infatti considerarsi che la parte, pur versando in atti copia della fattura n. 7310092257 del 22.06.2016 e copia (incompleta) della fattura n. 7306579592 del 19.04.2016, non specifica quali siano gli importi indebitamente fatturati da Wind e non indica, se non genericamente, né la causa della pretesa illegittimità delle fatture - se cioè l'utenza in questione è stata oggetto di sospensione, recesso o richiesta di migrazione - né da quando la disattivazione avrebbe dovuto produrre i suoi effetti. La mancata qualificazione del titolo al quale la parte richiede lo storno delle fatture insolute e la mancata produzione della documentazione che lo comprovi (sotto quest'ultimo profilo cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 147/17) impediscono ogni accertamento nel merito: stante la genericità della pretesa azionata dall'utente risulta infatti impossibile valutare il fondamento della stessa e individuare l'arco temporale di riferimento per disporre l'eventuale storno. In punto a quanto rilevato giova richiamare l'orientamento costante dell'Autorità in base al quale non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte stessa (v. *ex multis* delibera n. 3/11/CIR). Nel caso di specie le allegazioni di parte istante non appaiono tali da giustificare il riconoscimento di alcuno storno e pertanto, non risultando giustificata, la domanda sub a) non può trovare accoglimento.

- 3) Analoga motivazione deve essere ripercorsa anche rispetto alla domanda di indennizzo avanzata sub b) in quanto l'utente omette ogni indicazione atta a circoscrivere e qualificare il preteso malfunzionamento della linea mobile e a delimitare l'arco temporale del suo verificarsi. Nel caso in esame, infatti, pur se Wind non allega alcunché a fronte del disservizio lamentato dall'utente, l'irregolare fornitura del servizio non può ritenersi accertata poiché la ricostruzione fattuale effettuata dall'istante non consente neppure di apprezzare l'eventuale differenza tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne, fattispecie queste ultime connotate da differente rilevanza oggettiva e, quindi, suscettibili di differente valutazione sul piano indennitario. In questo senso nel caso di specie l'insufficiente esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio asseritamente subito che sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda indeterminata e perciò la stessa non può trovare accoglimento (sul punto v. consolidato orientamento Agcom, *ex multis* delibera n. 118/12/CIR). Preme inoltre sottolineare che, vista la documentazione versata in atti dall'utente, la medesima genericità che connota la presente istanza ha caratterizzato anche la fase precontenziosa, laddove neppure in sede di reclamo l'utente ha fornito i riferimenti utili a identificare il disservizio subito. Attesa dunque la genericità delle doglianze di parte istante, che non ha adempiuto all'onere probatorio sulla stessa incombente, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per il preteso malfunzionamento della linea mobile e deve disporsi il rigetto della domanda in esame.
- 4) Diversamente, rispetto alla lamentata mancata risposta al reclamo va rilevato che l'istante dà prova di aver avanzato in data 27.06.2016 a mezzo fax un reclamo a Wind, da quest'ultima ricevuto in pari data. Poiché l'operatore non dimostra di aver fornito un riscontro a tale reclamo, la domanda di indennizzo avanzata sub c) può essere accolta e Wind è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi nella misura di euro 70,00, per i 70 giorni di mancata risposta da calcolarsi – in applicazione dei criteri stabiliti dalle Linee Guida Agcom al punto III.5.3 - dal 11.08.2016 (data corrispondente al giorno successivo allo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

scadere del termine massimo di 45 giorni per la risposta, previsto dalla norma di cui all'art. 8, c. 4 della delibera 179/03/CSP, All. A) al 19.10.2016 (data dell'udienza di conciliazione, che la normativa assume quale *dies ad quem* in quanto "prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso").

- 5) Per quanto concerne la domanda sub e) deve precisarsi che non sussistono, nel caso in esame, altre fattispecie riconducibili a quelle tipizzate dal Regolamento indennizzi né fattispecie che secondo la normativa debbano essere ristrate in via automatica. Anche volendo ricondurre la domanda in esame alla mancata possibilità di modifica del piano tariffario contestata dall'utente - in applicazione cioè del criterio interpretativo adottato dall'Autorità al punto III.1.2 delle Linee Guida ed improntato al principio del *favor utentis* - in ogni caso la richiesta appare infondata per le medesime motivazioni di cui ai punti che precedono. L'istante, infatti, non ha fornito alcun tipo di indicazione che consenta di qualificare e circoscrivere l'oggetto della doglianza né ha dedotto in che modo si è attivato per avanzare all'operatore le richieste eventualmente rimaste inevase e/o segnalare le problematiche occorse. Alla luce di quanto rilevato la domanda in esame deve pertanto essere respinta.

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 per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre 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 70,00 (settanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom