

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.21.228
--------	------------------

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";



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

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 57/14, Corecom Puglia Delibera n. 10/12;

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"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato mancata fornitura del servizio, mancata trasparenza contrattuale, e fatturazioni non giustificate nei confronti della società Wind Tre X e Fastweb X (di seguito, Fastweb).

In via preliminare, si rileva che parte istante e la società Fastweb X hanno trovato un accordo all'udienza di discussione del 14.02.2018. Pertanto, il presente atto sarà nei soli confronti della società Wind Tre X (di seguito, Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 31.03.2016, riceveva fattura Fastweb n. LA 00051865 di euro 1.242,47. Tale fatturazione era ingiustificata in quanto per le utenze 051.XXX330, 051.XXXX521, 051.XXX328 e 051.XXX117, si era già concluso il processo di migrazione nel verso altro gestore nel dicembre 2014;
- dal 21.03.2016, riceveva fattura Wind n. 2016T000150779 di euro 3.074,86. Tale fatturazione era ingiustificata in quanto per le utenze 051.XXX330, 051.XXXX521, 051.XXX328 e 051.XXX117, si era già concluso il processo di migrazione nel verso altro gestore nel dicembre 2014;



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

- in data 14.04.2016 inoltrava formale reclamo a Fastweb, sollecitandone l'intervento al fine di risolvere la controversia. Stessa richiesta rivolgeva in data 02.05.2016 a Wind.

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

- a) la sospensione di qualsiasi procedura esecutiva fino alla definizione della controversia;
- b) un congruo indennizzo per i disagi procuratigli;
- c) lo storno delle fatture;
- d) il ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cure e spese;
- e) copia del contratto sottoscritto;
- f) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- g) la portabilità delle utenze citate da Fastweb a Wind.

2. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore con nota difensiva Prot. AL.2018.46576 del 20.09.2017 dichiara che da verifiche effettuate le linee 051.XXX328 e 051.XXX117 risultano migrate verso altro gestore in data 04.11.2013. Le linee risultano cessate sui sistemi Wind in data 04.11.2013 e nella fattura 2013T001355127 risultano correttamente addebitati i canoni fino al 03.11.2013. Per le linee 051.XXX521 e 051.XXX330, non essendo andata a buon fine la richiesta di migrazione, il cliente ha continuato a ricevere l'addebito dei relativi costi fino al 18.05.2016 quando le linee sono cessate.

Nulla pertanto deve essere imputato a Wind che ha assolto correttamente i doveri posti a suo carico. Prosegue poi con una breve dissertazione sulla procedura di migrazione e sulle fasi che la compongono.

Chiede quindi il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed il diritto.



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

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) Per quanto concerne la richiesta sub a) relativa alla richiesta di sospensione di qualsiasi procedura esecutiva fino alla definizione della controversia e sub e) relativa alla richiesta copia del contratto sottoscritto e sub g) sulla richiesta di effettuare la portabilità delle utenze citate da Fastweb a Wind, non possono trovare accoglimento.

Ai sensi dell'art. 19, c. 4 del Regolamento, infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi e/o storni di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre le richieste in esame, in quanto connesse ad un obbligo di *facere*, restano estranee alla cognizione del Corecom.

b) Le richieste sub b) relativa alla richiesta di un congruo indennizzo per i disagi procurati, sub c) relativa allo storno delle fatture e sub d) relativa alla richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cure e spese, non possono trovare accoglimento come di seguito specificato. La ricostruzione dei fatti proposta dall'istante risulta estremamente confusa e difficilmente interpretabile. Le richieste risultano generiche, non circostanziate e non contestualizzate con specifici riferimenti temporali. Nessun riferimento tale da comprendere *l'an* e il *quomodo* della questione viene riportato nella documentazione depositata. Come più volte ribadito: *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* (Corecom Emilia Romagna n. 57/14). In particolare, l'utente parla di una doppia fatturazione non giustificata con due operatori diversi, ma non deposita nessuna di tali fatture da cui poter verificare l'effettiva situazione riferita alle singole numerazioni né, tantomeno, identifica verso quale operatore si sarebbe compiuta la migrazione nel dicembre 2014. D'altro canto, neppure l'operatore riesce a chiarire perfettamente la dinamica. Nella memoria fa riferimento a periodi pregressi (2013) salvo poi nella documentazione depositata con riferimento alle linee 051.XXX328 e 051.XXX117, confermarne l'attivazione delle stesse



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

sui propri sistemi in data 04.02.2015 e, per quanto concerne le linee 051.XXXX521 e 051.XXX330, parrebbe rilasciata in data 18.05.2016 con successiva richiesta di rientro in NPP con DAC in data 15.12.2016.

Alla luce di quanto sopra esposto, la fatturazione appare pertanto motivata.

c) La richiesta sub f) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può trovare accoglimento.

Rispetto alla lamentata mancata risposta al reclamo, va rilevato che l'istante dà prova di aver avanzato in data 06.05.2016 un reclamo, a mezzo raccomandata, nei confronti di Wind. Poiché l'operatore non dimostra di aver fornito un riscontro a tale reclamo e anzi, omette ogni deduzione in proposito, la domanda di indennizzo avanzata può essere accolta e Wind è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi nella misura massima di euro 256,00, per i 256 giorni di mancata risposta da calcolarsi – in applicazione dei criteri stabiliti dalle Linee Guida Agcom al punto III.5.3 - dal 20.06.2015 (data corrispondente al giorno successivo allo 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 02.03.2017 (data dell'udienza di conciliazione, assunto 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").

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 256,00 (duecentocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.



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

- ii. 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.

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

3.



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