

DELIBERA N. 180/2020
XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/187587/2019)

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l'istanza di XXX del 11/10/2019 acquisita con protocollo n. 0433141 del 11/10/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/10/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 11/10/2019, lamentando il mancato subentro di utenza fissa dalla ragione sociale ZZZ alla ragione sociale XXX a decorrere dalla data 08/03/2018. Il cliente lamenta la lesione dei propri interessi, in quanto non essendo avvenuto il subentro, non può porre in contabilità le relative fatture e pertanto non può utilizzarle ai fini fiscali. In virtù di ciò l'istante richiede: a) cambio dell'intestazione come da richiesta, b) storno di eventuali insoluti, c) indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva, afferma di avere ricevuto la richiesta di subentro in data 08.03.2018 e di non avervi potuto dare corso per assenza del documento di identità del richiedente, che perveniva in data 20.03.18. L'operatore sostiene inoltre che non si poteva dar corso al subentro in quanto presente un'opzione internet che doveva essere disattivata. L'operatore specifica che in data 26.07.18 perveniva nuova richiesta di subentro da parte dell'istante che non poteva essere lavorata per le stesse motivazioni addotte precedentemente ossia la disattivazione del servizio internet. L'operatore aggiunge che in data 21.11.18 riceveva richiesta di disattivazione dell'utenza 393XXXX920 e dei servizi internet, che non veniva lavorata per assenza di documentazione completa, rilevando altresì che sussistevano varie fatture insolte e che pertanto il subentro non poteva essere eseguito. L'operatore procedeva al distacco della linea, che veniva riattivata tramite procedura GU5. Rileva altresì che il subentro non poteva essere eseguito per comportamento colpevole dell'istante e che il regolamento indennizzi non prevede un'ipotesi specifica di indennizzo per il mancato subentro. Chiede il rigetto delle richieste dell'istante.

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. La domanda a) in punto alla richiesta di effettuazione del subentro, può essere accolta. Atteso che l'operatore ha dato atto dell'effettività della richiesta di subentro inviata dall'utente in data 08.03.2018 ma non ha provato di aver effettivamente informato l'utente delle

mancanze addotte con memoria (assenza di documento di identità, necessita di disattivazione dell'opzione internet), in quanto non sono presenti tali comunicazioni in allegato alla memoria. Al contrario, l'istante ha prodotto le proprie pec di reclamo e le risposte dell'operatore dove si riporta genericamente "siamo spiacenti di informarla che la stessa non contiene i requisiti necessari ai fini della corretta identificazione", oppure "le informazioni contenute nella richiesta di disattivazione pervenutaci non sono complete e non ci consentono di prendere in carico la sua richiesta", senza indicare esattamente la documentazione necessaria. In virtù delle motivazioni addotte dall'istante, deve ritenersi che il mancato subentro possa costituire comportamento lesivo dell'interesse dell'utente che non può correttamente porre in contabilità la fatturazione e pertanto, ex art. 20 comma 4 allegato A) delibera 353/19/CONS, l'operatore è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva. Pertanto, se ancora attivo il contratto con parte istante, dovrà comunicare esattamente a quest'ultimo le procedure per effettuare correttamente il subentro, anche atteso che l'operatore non ha precisato i riferimenti contrattuali in base ai quali il subentro non può essere eseguito in caso di morosità. La domanda b) in punto allo storno degli insoluti, deve essere rigettata. L'istanza di definizione della controversia è stata presentata da XXX, società diversa dalla ZZZ e dalla visura camerale in atti non emerge che la suddetta XXX abbia incorporato la ZZZ. Pertanto, parte istante non può richiedere lo storno di insoluti per debiti non propri, così come l'operatore non può richiedere il pagamento delle fatture invase alla XXX. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo viene accolta. Va precisato che in istanza GU14 l'istante ha richiesto genericamente degli "indennizzi", ma nel modello UG (allegato alla documentazione GU14) aveva richiesto "la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta alle segnalazioni scritte". Mentre l'istante ha prodotto copia di tutte le pec e ha allegato i reclami inviati all'operatore, con ricevuta di consegna, quest'ultimo nella propria memoria, pur sostenendo di aver risposto alle richieste avanzate, non dà prova dell'invio di tali risposte. Pertanto, a fronte di quanto sopra rappresentato, si reputa riconoscere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21.11.18 a cui aggiungersi 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta, quindi con decorrenza 5.01.19 e fino dalla data di udienza di conciliazione del 08.10.2019, così per complessivi 276 giorni e per l'importo massimo di euro 300,00 ex art. 12 comma 1 del Regolamento indennizzi.

DELIBERA

- 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 ad adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva, pertanto, se ancora attivo il contratto con parte istante, dovrà comunicare esattamente all'istante le procedure per effettuare correttamente il subentro.
- 3.** 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.** di euro 300,00 per mancata alla mancata risposta al reclamo ex art. 12 comma 1 del Regolamento indennizzi.

4. 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 atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 22.12.2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi