

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 31 del 3 maggio 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)

La struttura proponente:
Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza protocollata in data 21 dicembre 2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.a. (d'ora in avanti Wind), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*, in relazione a servizi di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato:

- di avere presentato ai Carabinieri in data 7 aprile 2015 denuncia di smarrimento di una borsa contenente documenti personali, un apparato iPad mini e una sim associata al numero XXX;
- di avere ricevuto in data 1 giugno 2015 la fattura numero XXX con addebiti relativi alla suddetta numerazione;
- di avere contattato il call center e di avere sporto un reclamo telefonico rimasto privo di riscontro;
- di avere ricevuto successivamente altre fatture relative alla medesima utenza.

Sulla base di quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i) rimborso di € 154,35.
- ii) indennizzo per mancato riscontro al reclamo di € 450,00
- iii) rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore Wind ha evidenziato quanto segue:

La sim in questione è stata attivata in data 01/08/14 con Listino Mega Unlimited e ad oggi risulta regolarmente attiva.

Dalle verifiche effettuate si accertava che detta sim è stata oggetto di conciliazione di primo grado per la quale il cliente aveva depositato presso codesto Corecom istanza conciliazione.

In tale istanza il cliente contestava l'addebito dei servizi a sovrapprezzo indicando 3 sim e fra cui XXX.

Tale procedura si è conclusa con l'accordo transattivo sottoscritto in data 2/2/2016 con il quale parte ricorrente accettava a titolo di indennizzo la somma di € 270,00 e si obbligava a pagare la somma di € 591,00 in complessive 6 rate da € 98,50, a fronte di un insoluto maturato di euro 741,78.

Se il cliente avesse smarrito la sim in data 07/04/15 ne avrebbe fatto menzione nella precedente conciliazione e non avrebbe accettato la dilazione di pagamento sottoscritta in data 02/02/16 che comprende anche la fattura n. XXX oggetto della presente controversia. Va aggiunto che le rate concordate non sono mai state rispettate.

Non sono presenti reclami scritti ma solo una segnalazione telefonica del 17/02 che contestava la fattura XXX; a tale segnalazione seguiva riscontro via mail.

Da quanto sopra la domanda del sig XXX risulta essere inammissibile in quanto l'odierno oggetto del contendere (la fattura n. XXX) risulta essere già definita con atto transattivo sottoscritto nell'ambito di una precedente procedura.

Ad ogni modo occorre rilevare anche che il reclamo del 17/02/16 è tardivo in quanto la fattura XXX dell'17/06/2015 è stata contestata a distanza di ben 8 mesi dall'emissione della stessa e questo rende la richiesta di storno avanzata in questa sede assolutamente inammissibile.

Relativamente alla denuncia di smarrimento preme evidenziare che non solo nei sistemi Wind non è archiviata alcuna denuncia ma anche parte istante non si è mai preoccupata di depositarla agli atti in nessun grado di conciliazione.

L'istante, presenta, alla data odierna un' insoluto pari ad 1553.75 euro

Alla luce di quanto esposto le richieste del sig. XXX sono infondate e chiede:

- in via preliminare dichiarare inammissibile la domanda in quanto già stata oggetto di precedente conciliazione;
- nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto;
- in subordine nella denegata ipotesi in cui il Corecom liquidasse degli indennizzi in favore dell'istante, di operare una eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché ex art. 1243 cc e ss, trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza presentata dal sig. XXX deve essere rigettata per i motivi che seguono.

Con riferimento alla richiesta di rimborso della fattura n. XXX si sottolinea preliminarmente la contraddittorietà della contestazione dell'utente: in primo luogo, la richiesta di rimborso risulta incomprensibile alla luce del fatto che la fattura in contestazione risulta insoluta e, in secondo luogo, non chiarisce il motivo per cui a fronte di un totale fattura di € 247,57 chiede un rimborso di € 154,43.

Sempre in via preliminare, l'eccezione di inammissibilità proposta da Wind risulta fondata per le motivazioni di seguito esposte.

Vi è evidenza in atti che parte ricorrente ha proposto innanzi a questo Corecom due distinte istanze di conciliazione riferibili al medesimo contratto con Wind: la prima atti 2015/5354 avente ad oggetto l'attivazione di servizi non richiesti conclusa con l'archiviazione per accordo e l'altra atti 2016/1286 con cui si richiede il rimborso della fattura n. XXX.

La prima istanza di conciliazione si è conclusa con l'accordo transattivo del 5/2/2016, agli atti, con cui parte istante ha concordato il pagamento rateale dell'insoluto esistente alla data di sottoscrizione dell'accordo medesimo ed accetta la somma di € 270,00 in relazione all'attivazione di servizi non richiesti.

La fattura n. XXX (oggetto della presente controversia) viene riportata espressamente tra quelle insolute alla data della stipulazione dell'accordo medesimo. Verificato quindi la che fattura di cui si chiede il rimborso nella presente procedura è ricompresa tra quelle oggetto dell'accordo transattivo del 5/2/2016, la presente l'istanza non può che essere dichiarata inammissibile.

Va aggiunto che, in base a quanto sancito dall'art. 2 del *Regolamento* di cui alla Del 173/07/CONS, sono rimesse alla competenza dei Corecom le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori *"inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi"*.

Quindi se con la seconda istanza il sig. XXX avesse inteso contestare l'accordo con il quale le stesse parti hanno definito una soluzione bonaria della (prima) controversia, anche sotto questo profilo l'istanza di definizione che ha dato avvio alla presente procedura risulterebbe inammissibile per difetto di competenza del Corecom.

Ritenute assorbenti le considerazioni esposte, per mera completezza della trattazione e senza volere entrare nel merito della vicenda, va rilevato che nella denuncia presentata il 7/4/2015 ai Carabinieri di XXX, agli atti di questa procedura, viene verbalizzato lo smarrimento di un apparato "iPad mini" (insieme ad altri oggetti presumibilmente utilizzati per l'attività lavorativa dell'istante) ma non vi è alcun riferimento né alle sim né alle numerazioni di cui alla presente contestazione.

Di tale apparato, per altro, non vi è alcuna traccia nella documentazione contrattuale e nelle fatture depositate da Wind (nella proposta contrattuale viene indicato un apparato Huawei a cui, presumibilmente, corrisponde la rata terminale esposta in fattura di 2 euro mensili). Dai documenti in atti quindi non vi è evidenza né che la sim sia stata effettivamente smarrita in quell'occasione né che essa si trovava all'interno del terminale "iPad mini" (smarrito).

Infine, in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, la stessa non può che essere rigettata: non solo non è prodotto alcun reclamo, e dunque non si può avere esatta contezza del suo contenuto; ma l'eventuale reclamo per il quale è stato fornito riscontro in data 19/02/2016, se riferito alla fattura n. n. XXX, è da ritenersi pretestuoso in quanto di pochi giorni successivo all'accordo transattivo del 5/02/2016, che comprendeva anche la fattura contestata.

Per le ragioni sopra esposte l'istanza presentata dal sig. XXX non può che essere rigettata.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente Co.Re.Com
Dott. Giulio Boscagli

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre