



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0011929/I

Trento, 04/09/2014



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 3

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXX/WIND YYY/TELECOM YYY

Il giorno 4 settembre 2014
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Orfeo Donatini Giuseppe Stefenelli

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

VISTA la legge 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 legge 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 l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "*Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni*";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (d'ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante "*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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481*";

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 18 marzo 2014 **XXXX** presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 3701, col quale si doleva nei confronti di TELECOM ITALIA **YYY**, da qui in poi semplicemente **TELECOM** e WIND **YYY**, da qui in poi semplicemente **WIND**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

XXXX sostiene che in data 25 giugno 2013 avrebbe sottoscritto un contratto con WIND che prevedeva il passaggio della propria utenza affari n. **XXXXX** da Telecom a Wind.

Lamenta l'utente che la richiesta di portabilità non aveva buon esito in quanto a far data dal 1 luglio 2008 si verificava una doppia fatturazione dei medesimi servizi da parte degli operatori Telecom e Wind sulla stessa utenza.

Questo veniva imputato ad una erronea migrazione della linea da Telecom a Wind, senza che Telecom interrompesse le proprie fatturazioni.

L'utente fino all'aprile 2013 pagava regolarmente le fatture di entrambi gli operatori lasciando poi un insoluto pari ad € 270,49 nei confronti di Wind e di € 225,00 nei confronti di Telecom.

Richieste dell'istante:

- XXXX, nel formulario GU14 depositato in data 18 marzo 2014, richiedeva in sostanza:
1. la riunione dei procedimenti inoltrati nei confronti dei due operatori;
 2. la restituzione da parte di Telecom della somma di € 1.908,68 oltre € 300,00 per interessi e spese per mancata migrazione;
 3. la produzione da parte di WIND del contratto
 4. il riconoscimento di un congruo indennizzo.

ooo000O000ooo

Convocato il tentativo di conciliazione avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 19 marzo 2014, con lettera prot. n. 3838, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si fissava, con lettera prot. n. 7267 del 14 maggio 2014, la data dell'udienza per il giorno 19 maggio 2014.

TELECOM con e-mail del 15 aprile 2014 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, addivenendo in seguito ad un accordo conciliativo con l'utente formalizzato all'udienza del 19 maggio 2014.

WIND comunicava le proprie osservazioni con e-mail del 15 aprile 2014, sostenendo che in realtà l'utente aveva sottoscritto in data 25 giugno 2008 un contratto di solo servizio Adsl flat sull'utenza XXXX, poi sospeso per morosità dall'11 febbraio 2013, residuando un debito complessivo relativo alle ultime 4 fatture per euro 270,49.

WIND all'udienza insisteva sulle proprie posizioni ribadendo che l'utente non aveva mai proposto reclami né contestazioni sul punto.

L'utente, assistito dal signor Christian XXXX, sosteneva di aver inviato in data 2 gennaio 2014 una raccomandata con richiesta delle specifiche condizioni contrattuali Adsl flat, che WIND sostiene di non aver mai ricevuto.

L'udienza terminava senza alcun esito positivo per quanto riguarda il contenzioso con WIND.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso non sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

E' circostanza documentale come XXXX, contrariamente a quanto affermato in ricorso, abbia effettivamente sottoscritto con Telecom in data 25 giugno 2008 un contratto con attivo il solo servizio Adsl flat sulla linea 0461/871558.

Questa circostanza è confermata dalla documentazione prodotta da Telecom inerente le videate Pitagora da cui risulta che non vi fu mai migrazione di linea da Telecom a Wind, ma solo del servizio dati a far data dal 07 luglio 2008.

Pertanto la fatturazione del servizio voce veniva correttamente fatturata da TELECOM mentre quella del servizio dati da WIND.

Tale contratto risulta sospeso dal 11.02.2013 e quindi cessato a far data dal 9 aprile 2013 e non risultano documentati reclami da parte di XXXX.

Per quanto concerne la nota di data 2 gennaio 2014 asseritamente trasmessa dall'utente a WIND non risulta agli atti la ricevuta di ritorno sottoscritta dall'operatore.

Conseguentemente rimane pacifica la debenza da parte di XXXX nei confronti di WIND del residuo credito di euro 270,49 relativo alle 4 fatture insolute dal novembre 2012 al aprile 2013

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXX nei confronti di WIND YYY;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXX in data 18 marzo 2014 (prot. n. 3701).

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Carlo Buzzi -
