

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.354
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/ WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*";

Viste le delibere Corecom Umbria n. 14/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

Visto lo "*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 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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2679);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'emissione di fatture/spese non giustificate relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che l'istante aderiva ad una proposta da parte di un agente in data 27.09.2013 denominata All Inclusive Business Unlimited con l'aggiunta di 300 minuti di conversazione verso i tre Paesi esteri a cui l'istante era interessata (Ucraina, Polonia e Bielorussia) al costo di Euro 39,00 mensili;
- di aver contestato gli addebiti che non corrispondevano a quanto concordato, pagando due fatture per la somma totale di Euro 1.228,74.

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

- a) lo storno totale degli importi residui insoluti con ritiro della pratica di recupero del credito, nonché l'applicazione della delibera 73/11/CONS.

### 2. La posizione dell'operatore

L'operatore non presenta memorie.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere accolta parzialmente come di seguito precisato.

A) la domanda a) deve essere accolta parzialmente. Si rileva innanzitutto che non sono state presentate memorie da parte dell'operatore Wind. Parte istante ha prodotto reclamo inviato in data 07.02.2014 per il tramite del portale delle associazioni di consumatori, relativamente a n. 2 fatture, per complessivi Euro 1.435,41 di cui si chiedeva l'annullamento. Il reclamo non è stato riscontrato.

L'operatore, pur avendo partecipato sia all'udienza di conciliazione, sia all'udienza di definizione, non ha prodotto elementi a controprova relativamente alle contestazioni mosse dall'istante, pur dichiarando di rimettersi alla documentazione in atti (non presente) in sede di verbale di udienza di definizione. A tal proposito viene in soccorso l'art. 1218 c.c., nonché le linee guida Agcom in materia di risoluzione delle controversie *"In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati"*. L'utente, nel reclamo e nell'istanza di definizione, ha chiaramente esposto che il contratto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

prevedeva *“il pacchetto Wind All Inclusive Business Unlimited Premium con 300 minuti a euro 39,00 mensili per Biorussia, Ucraina e Polonia”*, producendo però un dettaglio traffico molto limitato nel tempo (aprile – luglio 2015) e riguardante chiamate verso l’Italia. Nell’istanza di definizione della controversia, l’istante specificava che le fatture emesse erano divenute 5, per un totale di Euro 3.214,02, di cui pagati Euro 1.228,74. In base al principio di cui sopra, a fronte del silenzio dell’operatore, si reputa accogliersi la richiesta di storno formulata dall’istante, assodato che la quota di Euro 39,00 mensili è comunque già stata corrisposta dall’istante all’interno della somma corrisposta di Euro 1.228,74, che deve intendersi riconosciuta per fatto concludente (il pagamento). Wind dovrà stornare l’insoluto in carico all’istante, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito. In quanto alla richiesta di riconoscimento degli indennizzi in applicazione della delibera 73/11/CONS, la stessa non può essere accolta in quanto vaga e generica. Si rileva, infatti, che: *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* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14) ed ancora: *a fronte di un’istanza generica e approssimativa dell’istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell’istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell’operatore* (delibera Corecom Umbria n. 14/12).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuta a stornare integralmente l’insoluto a carico dell’istante, unitamente al ritiro della pratica di recupero del credito.
3. La società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)