

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.337
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 CONTROVERSA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 n. 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 la delibera Agcom n. 91/12/CIR e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 19/17;

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.2017.2683);



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'emissione di fatture/spese non giustificate e costi per recesso 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 sottoscriveva nel 2012 un contratto con Wind che prevedeva il piano tariffario "All Inclusive";
- di aver rivelato degli addebiti ingenti e anomali sul conto corrente rispetto a quanto pattuito;
- di aver conseguentemente risolto il contratto e chiesto la migrazione dell'utenza ad altro operatore;
- che Wind ha emesso una nota di credito a favore dell'istante per Euro 3.251,68 in data 06.05.2014 rimborsandone solo una parte, precisamente Euro 2.447,45;
- nelle memorie integrative l'istante ribadisce quanto esposto in GU14, specificando la richiesta di mancata risposta al reclamo e il rimborso delle spese di procedura quantificate in Euro 150,00.

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

- a) lo storno totale degli importi insoluti con ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) accredito delle somme spettanti all'utente come da nota di credito del 06.05.2014 di Euro 804,23;
- c) indennizzo per attivazione non richiesta del profilo tariffario per un totale di Euro 900,00;
- d) tutti gli indennizzi spettanti nel caso e da quantificarsi.
- e) indennizzo per la mancata risposta al reclamo per Euro 233,00;
- f) riconoscimento delle spese di procedura per Euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che l'utente ha contestato servizi a sovrapprezzo e che l'operatore ha rimborsato attraverso nota di credito di Euro 2.663,52, di cui una parte è stata riaccreditata sul



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

conto IBAN del cliente e una parte utilizzata a compensazione delle fatture nn. 7907357298 per Euro 45,61 – 7910983673 per Euro 51,15 – 7914575826 per Euro 96,39.

Quindi ha sostenuto la cessazione della materia del contendere.

3. Motivazione della decisione

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

Innanzitutto si rileva che la memoria dell'operatore è stata spedita erroneamente ad altro soggetto e al conciliatore avv. Anna Gnesin in data 24 settembre 2015, ma alla parte istante solo in data 30 settembre 2015 e quindi non possono essere ammesse.

A) Le domande a) e b), devono essere trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente.

Si evidenzia che l'oggetto principale della contestazione è l'attivazione di servizi non richiesti dal cliente, che hanno comportato dei costi eccessivi rispetto a quanto pattuito dall'istante. In merito si rileva l'istante stesso dichiara che l'operatore ha già emesso nota di credito per Euro 3.251,68 in data 06.05.2014, di cui però venivano effettivamente rimborsati solamente Euro 2.447,45.

Inoltre, ai sensi dell'art. 1218 c.c., solo se l'operatore dimostra che l'inesatto adempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate e la dimostrazione di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa, lo stesso può essere tenuto indenne da ogni responsabilità nei confronti dell'utente. Pertanto, poiché Wind non ha fornito adeguato supporto probatorio idoneo ad escludere la propria responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'utente né ha dimostrato di aver reso a quest'ultimo un'adeguata informativa riguardo alla compensazione effettuata, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante in merito alla restituzione del residuo della nota di credito di Euro 3.251,68 del 06.05.2014 pari ad Euro 804,23. Wind dovrà quindi rimborsare Euro 804,23 all'istante.

In merito alle fatture che sono state compensate, si ritiene, mancando agli atti un documento che attesti la richiesta di recesso, che esse siano legittime nella parte che non concerne i servizi a sovrapprezzo (ex multis: deliberazione Corecom Emilia-Romagna n. 19/17).



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B) La domanda c) deve essere rigettata: per quanto concerne l'attivazione dei servizi non richiesti, infatti, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo prevista dall'articolo 8 della delibera Agcom n. 73/11/CONS, poiché nel caso di specie, si rileva che il disagio subito dall'istante consiste nel reiterato addebito in fattura di costi non precisati, da cui non si può evincere la generazione di un consumo di traffico che provi l'effettiva attivazione del servizio, rilevando unicamente l'inserimento in fattura di una voce di costo errata.

C) La domanda d) deve essere rigettata in quanto vaga e generica.

D) La domanda e) relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta. Parte istante asserisce di avere ripetutamente segnalato le problematiche occorse senza fornire alcuna prova o indicazione (per esempio del numero delle telefonate al call center o all'agente commerciale e delle date di effettuazione), così che le stesse dichiarazioni sul punto non possono ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un "reclamo" ai fini della determinazione di un indennizzo (cfr. delibera Agcom n. 91/12/CIR).

Unico reclamo documentato è quello che lo stesso operatore allega inviato da Federconsumatori in data 10.10.2014, a cui l'operatore ha risposto.

Dalla documentazione in atti si rileva infatti che Wind ha riconosciuto, accogliendo i reclami dell'istante, l'attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti prima del reclamo inviato da Federconsumatori e infatti, a fronte del reclamo veniva disposto un accredito degli addebiti attraverso nota di credito (nota di credito del 06.05.2014).

Tenuto conto della data del reclamo e della risposta dell'operatore, del periodo intercorso e dell'accredito degli costi sostenuti dall'utente, si ritiene che non vi sia altro pregiudizio da indennizzare e, pertanto, la domanda non può essere accolta.

E) La domanda f) deve essere accolta e rimodulata nel quantum: tenuto conto del comportamento e della partecipazione delle parti tenuti in corso di procedura, appare equo liquidare Euro 100,00 a favore dell'istante.

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



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 804,23 (ottocentoquattro/23) a titolo di rimborso per i servizi a sovrapprezzo, per le motivazioni di cui al capo A.

3. 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 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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom