

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.71
LEGISLATURA	X

Il giorno 13/02/2017 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 ORA WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email 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 9/III/08;

Vista la delibera 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 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";

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.2017.353);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email 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 13 febbraio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato addebiti più elevati di quanto pattuito contrattualmente da parte della società Wind ora WIND TRE X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a marzo 2013, mediante intermediario, veniva sottoscritto contratto con l'operatore Wind che aveva ad oggetto telefonia fissa business, mobile e traffico dati illimitato, per un canone fisso di euro 100,00 al mese;
- venivano addebitate fatture che non coincidevano con quanto contrattualmente previsto;
- in data 06.08.2013 veniva inviato reclamo, sia all'Agente col quale si era concluso il contratto, sia a Wind e seguivano risposte nelle quali si prometteva che avrebbero verificato;
- nonostante la richiesta, non veniva inviata copia del contratto;
- veniva pagato a Wind solo quanto pattuito;

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

- a) note di accredito per addebiti eccedenti rispetto a quanto pattuito;
- b) annullamento della fattura n. 9136029356 del 17.05.2013;
- c) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore espone quanto segue:

- in data 28.03.2013 veniva inviata dall'Agenzia Rewind SRL una proposta di contratto con la quale si richiedeva l'attivazione di 1 linea fissa in portabilità (053683xxxx) con



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'attivazione del relativo servizio ADSL All inclusive, 1 apparato internet Pack e 3 sim in portabilità;

- in data 09.05.2013 veniva inviata altra proposta di contratto dall'Agenzia Rewind SRL con la quale si richiedeva l'attivazione di 1 linea fissa in portabilità 053640xxxx;
- seguiva una chiamata per riepilogare i dettagli dell'offerta e il cliente risultava consapevole dell'offerta commerciale;
- in data 06.08.2013, ma ne seguivano anche altri, veniva aperto un reclamo in quanto il cliente tramite fax contestava il traffico ADSL eccependo di aver sottoscritto contratto che prevedeva la navigazione illimitata;
- il 20.08.2013, il cliente veniva informato che il traffico era stato effettuato dalla numerazione 053640xxxx che prevedeva la navigazione internet con tariffazione a consumo;
- in data 25.10.2013 veniva richiesta la copia della proposta di contratto e veniva inviata all'indirizzo email fornito dal cliente.

In base a tali premesse l'operatore ha richiesto il rigetto delle domande perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere respinte come di seguito precisato.

- a) La richiesta a) viene rigettata. In particolare, come emerge dalla documentazione, le fatture contestate si riferivano a costi addebitati per l'utilizzo di ADSL sulla linea 053640xxxx sulla quale era prevista la promozione Happy no limit business, che prevedeva chiamate illimitate verso tutte le linee fisse e mobili e navigazione ADSL fino a 1,4MB per euro 1,90 a ora. Invece, la tariffa All inclusive business Unlimited, richiamata dall'utente, che prevedeva ADSL illimitato, era sottoscritta solo per la linea 053683xxxx. Il cliente era stato informato e risultava consapevole dell'offerta commerciale sottoscritta. Dalle fatture allegate emergono i costi di attivazione della linea 053640xxxx, avvenuta successivamente, e



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- dell'offerta Happy no limit business che prevedeva l'ADSL a consumo. Gli importi contestati si riferiscono all'utilizzo dell'ADSL sulla linea per la quale era previsto internet a consumo e, pertanto, valutata la regolarità delle fatture emesse, si ritiene di non accogliere la domanda.
- b) La richiesta sub c) viene rigettata. La fattura di cui viene richiesto l'annullamento si riferisce al totale del costo dell'apparato internet Pack che è oggetto della proposta contrattuale e, come precisato sulla stessa fattura, verrà addebitato ratealmente sulle bollette.
 - c) Per quanto concerne le spese di procedura si ritiene di non riconoscerle in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind ora Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom