

Protocollo: vedi segnatura XML

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2015.1.10.21.297 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 12 settembre 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 / WINDTRE 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";

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;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017. 1789);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di WindTre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) il mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite, nonché la scarsa copertura della rete per quanto riguarda i servizi voce e internet. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto, in data 21.12.2013, un contratto di abbonamento che prevedeva: all inclusive business unlimited a 29 euro + iva, sim dati da 20 giga mensili a 15 euro + iva, ricaricabile business a 15 euro + iva, cellulare a 5 euro + iva senza nessun anticipo e rata finale e un router a 1 euro + iva al mese senza anticipo e rata finale;
- di aver riscontrato la scarsa copertura della rete, per quanto riguarda i servizi voce e internet, fuori dal Comune di Cesenatico;
- di avere avanzato reclamo al gestore senza risolvere il problema;
- di aver ricevuto fatture non conformi a quanto pattuito contrattualmente;
- di aver avanzato formale disdetta nei confronti del gestore.

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

- a) lo storno degli importi fatturati relativamente alle rate di anticipo e alle maxi rate finali del cellulare e del router;
- b) lo storno degli importi relativi alle penali per recesso anticipato poiché la disdetta è avvenuta per mancanza di trasparenza contrattuale e per la scarsa fornitura del servizio;
- c) il corrispettivo di 850,00 euro per i danni subiti e i disagi riscontrati nella propria azienda.



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)

## 2. La posizione dell'operatore

Wind, nella propria memoria, eccipisce la correttezza degli importi fatturati rilevando che per quanto riguarda i canoni *"il cliente aveva l'addebito di 15,00 euro per il canone internet Plus (20,00 euro – 25%), mentre il canone All Inclusive Business Unlimited era di 58,00 euro bimestrale (120, 00 euro – 62, 00 euro di sconto). La rata del terminale Huawei E 5220 è di 2,44 euro bimestrali equivalenti a 1 euro mensili + iva. La rata del Samsung Galaxy S4 di 12,20 euro equivalenti a 5,00 euro + iva. Anche il canone della sim ricaricabile risulta essere correttamente di 15,00 euro al mese."* Relativamente all'addebito della rata iniziale del cellulare, Wind rileva che *"l'Art. 1 dell'Allegato "Condizioni Generali di Contratto per l'acquisto di prodotti /Apparati", riporta quanto segue: "Le presenti condizioni disciplinano il rapporto tra WIND Telecomunicazioni X – Società con azionista unico – Direzione e Coordinamento di WIND TELECOM X (di seguito, "Wind") ed il Cliente in ordine all'acquisto di Prodotti da parte del Cliente da Wind – come descritti nella Proposta di Contratto per l'Acquisto rateale di Prodotti (di seguito "Proposta") e negli Allegati, costituenti parte integrante del Contratto – con pagamento del relativo corrispettivo in rate addebitate direttamente nella fattura del pertinente abbonamento al Servizio di fonia mobile Wind, in particolare, una rata iniziale, 12 rate bimestrali ed una rata finale."* Inoltre l'operatore, cita l'art.6 dello stesso Allegato *"tutti i prezzi si intendono franco destinatario ed al netto delle tasse in vigore. Sono a carico del Cliente tutte le tasse, imposte ed eventuali spese relative al Contratto. All'atto della consegna verrà emessa la fattura che sarà pagata in rate, comprensive di IVA, addebitate direttamente nelle fatture relative all'abbonamento al Servizio di fonia mobile Wind, a partire dal primo ciclo di fatturazione utile successivo alla consegna del Prodotto. In particolare, la rata iniziale (se prevista) e la prima rata bimestrale verranno addebitate nella prima fattura relativa all'abbonamento al Servizio di fonia mobile Wind; le restanti rate bimestrali nelle successive fatture; la rata finale, ove prevista, sarà addebitata contestualmente all'ultima rata bimestrale."* Infine sull'Allegato *"Modulo Servizio Mobile All Inclusive Business"* al punto 4, viene riportato che *"Per i prezzi e le condizioni economiche del modello di Terminale, fare riferimento agli allegati specifici "promozione Terminale e PC". Pertanto anche in questo caso il cliente, sottoscrivendo la proposta di 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)

*dichiarava di essere a conoscenza di tali condizioni*". Infine, il gestore precisa che l'istante presenta un insoluto di 783,69 euro.

### **3. Motivazione della decisione**

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

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. La fattispecie in esame ha ad oggetto la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite e la carente fornitura del servizio da parte del gestore che ha poi determinato l'esercizio del diritto di recesso anticipato del contratto. In particolare, in merito al disservizio subito, l'istante rileva di aver segnalato al gestore la scarsa copertura della rete dei servizi voce e internet, senza ottenere la risoluzione del problema. A supporto delle proprie dichiarazioni, però, l'istante non ha depositato alcun reclamo o segnalazione avanzata nei confronti dell'operatore ed espone una ricostruzione della vicenda generica e carente di informazioni, omettendo anche di indicare le date in cui sono stati effettuati i reclami menzionati nella domanda. D'altro canto Wind, nella propria memoria, rileva di aver ricevuto una segnalazione, in merito al disservizio lamentato, solo in data 03.04.2014, e quindi a ridosso della cessazione del contratto, avvenuta in data 11.4.2014, di aver verificato la copertura totale della rete nella zona interessata e di aver, senza esito, invitato l'istante ad effettuare delle prove incrociate per appurare il corretto funzionamento del servizio. In merito, si rileva che l'istante non ha depositato nessuna replica. Vista la carenza del valore probatorio della documentazione depositata da parte istante, non appare, quindi, possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore in ordine al disservizio lamentato, che avrebbe condotto l'istante a recedere anticipatamente dal contratto. L'interruzione prematura del rapporto contrattuale ha creato, di conseguenza, uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta, da parte del gestore, del contributo di attivazione che non rappresenta altro che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante



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)

rispetto a quelle generalmente praticate. Pertanto, la richiesta di storno dell'importo relativo al suddetto contributo non può essere accolta.

Inoltre, per quanto riguarda la richiesta di storno degli importi relativi alle rate di anticipo e alle rate finali dei due terminali, si ritiene di accogliere quanto eccepito dall'operatore in ordine alla corretta applicazione delle condizioni contrattuali pattuite. In particolare, si rileva che l'istante aderendo in data 21.12.2013 alla Proposta di Contratto per i Servizi Wind Business - che risulta depositata in atti da entrambe le parti e regolarmente sottoscritta dall'utente - dichiarava di conoscere e accettare le relative condizioni generali di contratto, le quali all'Art. 1 dell'Allegato "Condizioni Generali di Contratto per l'acquisto di prodotti /apparati", in relazione all'acquisto rateale di prodotti da parte del cliente prevedono *"il pagamento del relativo corrispettivo in rate addebitate direttamente nella fattura del pertinente abbonamento al Servizio di fonia mobile Wind, in particolare, una rata iniziale, 12 rate bimestrali ed una rata finale"*. Considerato, infine, che l'istante ha provveduto a recedere anticipatamente dal contratto, è legittimo da parte del gestore richiedere, in un'unica soluzione, la corresponsione di tutte le restanti rate dovute per ciascun prodotto acquistato in applicazione di quanto pattuito. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene di rigettare la richiesta.

- a) La domanda c) è da rigettare. In particolare, la richiesta ha natura di carattere risarcitorio e quindi esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, la domanda non può trovare accoglimento.

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



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)

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società WindTre X già Wind Telecomunicazioni 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. 051 527.6390

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)