

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.124

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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 degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Corecom Lombardia n. 35/11;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l' "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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato addebiti in fattura eccessivi da parte della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato un contratto con Wind nel settembre 2012 avente ad oggetto fornitura di linea telefonica (n. XXXX178) ed apparecchio cellulare secondo l'offerta "All inclusive Silver" ad una tariffa onnicomprensiva di circa euro 25,00 mensili;
- di avere cambiato piano tariffario nel mese di agosto 2014 attivando la nuova promozione "All inclusive Big" che prevedeva un costo di euro 17,00 mensili disponendo di 550 minuti verso tutti, minuti illimitati verso numeri Wind, 550 sms verso tutti e traffico internet illimitato "Powered 2GB";
- di non avere mai superato le soglie previste né di aver mai ricevuto alcuna comunicazione di superamento della soglia;
- di avere ricevuto in fattura n. 7911117654 del 2/7/2014 un addebito di euro 199,00 sotto la voce "rata finale telefono incluso fattura 9125267866";
- di non avere ricevuto altre fatture e di essersi avveduta degli esosi importi richiesti dalla compagnia telefonica solo dopo un controllo sul proprio corrente;
- di aver pagato regolarmente tutte le fatture;
- di aver inviato reclamo a Wind chiedendo copia di tutte le fatture a partire dal mese di settembre 2012 fino a luglio 2014 con espressa riserva di contestare quanto eventualmente non dovuto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di non avere ricevuto alcuna risposta.

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

- a) storno e restituzione di euro 343,80 di cui alla fattura n. 7911117654;
- b) storno e restituzione di euro 190,84 di cui alla fattura n. 7903788366 (mai ricevuta e che non è possibile scaricare dal sito);
- c) storno e restituzione di euro 181,43 di cui alla fattura n. 7907492838 (mai ricevuta e che non è possibile scaricare dal sito);
- d) corresponsione degli indennizzi per mancata risposta al reclamo del 26/09/2014;
- e) corresponsione degli indennizzi per attivazione servizi non richiesti;
- f) liquidazione spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva presentata dall'operatore Wind in relazione alla presente controversia, l'operatore dichiara quanto segue:

- la parte istante aveva attivato dal 20/09/2012 sulla sim post-pagata XXXXXX178 il listino All Inclusive Silver;
- in data 26/04/2014 viene variato su richiesta dell'istante il listino in All Inclusive Big e ciò ha comportato la disattivazione dell'opzione Telefono Incluso, generando così l'addebito della maxi rata pari ad euro 199,00 (fattura n. 7911117654);
- in data 28/08/2014 viene cessata la sim XXXXXX178 come richiesto dall'istante;
- il canone bimestrale All Inclusive Silver addebitato all'utente ammontava ad euro 82,64 scontandolo di euro 16,53 come promozione All Inclusive ed ulteriore sconto di euro 8,46 relativo a sconto taxa di concessione governativa (es. fattura n. 7903788366);
- il listino All Inclusive Big è stato emesso per un importo bimestrale pari ad euro 57,38 data la presenza della promo All Inclusive per euro 29,51 (fattura n. 79147086949);
- la cliente non ha mai contestato il costo delle fatture emesse fino al ricevimento della fattura 7911117654 sulla quale risulta addebitata la somma di euro 199,00 relativa alla rata finale telefono incluso;
- il reclamo risulta regolarmente gestito e riscontrato in data 29/10/2014;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- l'istante presenta un insoluto di euro 556,19 determinato dalle seguenti fatture:

- i. n. 7911117654 competenza 21/4/2014 – 20/06/2014 euro 377,80 (in tale conto risulta addebitata la somma di euro 199,00 relativa alla rata finale telefono incluso e la TCG 10,32 cedute all'erario. E' addebitato inoltre il canone della sim XXXXXX875 non oggetto del contenzioso: da pagare 124,50 + euro 4 rate internet key;
- ii. n. 7914708694 competenza 21/06/2014 – 20/08/2014 euro 183,39 ed euro 10,32 TCG cedute all'erario. E' addebitato inoltre il canone della sim XXXXXX875 non oggetto del contenzioso di euro 50,41 iva compresa + euro 37 rate chiavetta;
- iii. n. 7918235657 competenza 21/08/2014 – 28/08/2014 euro 15,64 ed euro 5,16 TCG.

L'operatore prosegue rilevando che:

- il contratto e le condizioni contrattuali prevedono chiaramente che la disattivazione della sim prima della scadenza comporti l'addebito della rata finale;
- per la controversia de quo è evidente che la cliente non si è attivata per tempo a verificare e quindi a contestare gli importi fatturati che, peraltro, sono riferiti ad altra sim non oggetto di contestazione.

3. Motivazione della decisione

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

- a. Sul punto a) la richiesta può essere parzialmente accolta. Per quanto riguarda la richiesta di storno e restituzione di euro 343,80, fattura n. 7911117654 del 2/7/2014, preliminarmente si rileva che l'istante dichiara di aver effettuato il passaggio dall'offerta "All Inclusive Silver" all'offerta "All Inclusive Big" nel mese di agosto 2014, ma produce in atti una fattura, la n. 7911117654 (peraltro l'unica di cui dichiara il possesso) da cui si rileva chiaramente che tale passaggio è avvenuto in data 26/04/2014. Da ciò consegue che il cambio di promozione da "All Inclusive Silver" ad "All Inclusive Big" è avvenuto alcuni mesi prima della scadenza dei 24 mesi di durata contrattuale dell'offerta "All Inclusive Silver" prevista per il mese di settembre 2014.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Dalla documentazione in atti non risulta tuttavia né la tipologia, né il costo dell'apparato telefonico oggetto della promozione "All Inclusive Silver", né l'entità delle rate residue addebitate nelle fatture emesse precedentemente al cambio tariffario. Da ciò deriva l'impossibilità di verificare la quantificazione dell'importo della rata finale del telefono addebitato nella fattura n. 7911117654. Inoltre, occorre considerare che l'operatore, nella propria memoria, rimanda al link (http://www.wind.it/it/privati/tariffe_e_opzioni/abbonamento/telefono_incluso/opzione_full_edition/) per giustificare l'importo finale dell'apparato telefonico richiesto all'istante, a fronte di variazione del piano tariffario anticipata rispetto al vincolo contrattuale di 24 mesi. Il link richiamato dall'operatore, a seguito di verifica da parte dell'ufficio, non risulta riconducibile a quanto dallo stesso sostenuto. Considerato, dunque, che in atti non risultano elementi idonei a dimostrare la legittimità dell'importo finale richiesto, nonché l'entità dello stesso, ritenendo che in capo al gestore sussista l'onere di provare la correttezza del proprio adempimento in ordine alla contestazione dell'istante, ai sensi del punto III.4.2. della delibera 276/13/CONS, si ritiene che l'importo di euro 199,00 individuato in fattura n. 7911117654 come "rata finale telefono incluso" debba essere stornato e/o restituito.

Per quanto riguarda gli ulteriori importi contenuti nella fattura 7911117654 essi si ritengono dovuti poichè non si ravvisano tariffazioni non dovute o difformi dall'offerta sottoscritta; essi infatti si riferiscono a 4 giorni di Canone All Inclusive Silver dal 21/4/2014 fino al 25/4/2014 (€ 6,77) ; al nuovo canone relativo all'offerta All Inclusive Big dal 26/04/2014 al 20/06/2014 pari ad euro 52,67 cui viene applicato uno sconto di euro 33,86) nonché ai costi di abbonamento (pari ad euro 106,05) di un ulteriore numero telefonico XXXXXX875 con altro piano tariffario (Mega Unlimited) non interessato dalla presente controversia.

b. Sul punto b) la richiesta di storno e restituzione di euro 190,84 fattura n. 7903788366 non può essere accolta in quanto dalla verifica della fattura stessa (che parte istante dichiara di avere richiesto ma di non avere mai ricevuto) non si rilevano irregolarità nella fatturazione. Si evidenzia che in questa fattura la voce di maggiore spesa



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

è relativa alla tariffazione di un secondo numero telefonico XXXXXX875 non oggetto della presente controversia.

c. Sul punto c) la richiesta di storno e restituzione di euro 181,43 fattura n. 7907492838 non può essere accolta. Valgono le considerazioni di cui al punto precedente.

d. Sul punto d) la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta in quanto, sebbene l'operatore abbia fornito dimostrazione di avere dato risposta al reclamo, si tratta tuttavia di risposta generica non rispondente alle richieste dell'istante. Essa pertanto si traduce di fatto in una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, e fonda perciò il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo" (cfr. Corecom Lombardia Delibera n. 35/11). Va, dunque, riconosciuto l'indennizzo in favore dell'istante, che viene calcolato a partire dal 10/11/2014 (data di scadenza dei 45 giorni previsti dalla carta dei servizi dell'operatore per la risposta al reclamo inviata tramite fax in data 26/09/2014) sino al 01/12/2015 (data dell'udienza di conciliazione). Considerato che i giorni che rilevano risultano 387, si applica l'indennizzo massimo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi pari ad euro 300,00.

e. Sul punto e) la richiesta non può essere accolta. In particolare, dall'esame delle fatture oggetto di contestazione da parte istante non si ravvisa l'attivazione di servizi non richiesti e neppure alcuna contestazione in tal senso da parte dell'utente;

f. Sul punto f) la richiesta di spese del procedimento può essere accolta. Appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@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 (di seguito Wind) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind è tenuta a pagare a 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:
 - euro 300,00 (euro trecento/00) per mancata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al punto d).
3. La società Wind è tenuta a rimborsare e/o stornare in favore dell'istante, la somma di euro 199,00 (centonovantanove/00) indicata in fattura n. 7911117654 sotto la voce "Rata finale telefono incluso fattura n. 9125267866", per le motivazioni di cui al punto a).
4. La società Wind 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 Servizio e dell'Autorità.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059
email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom