

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.598
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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

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;

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

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.843);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'erroneità della fatturazione operata da Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) oltre che la mancata ricezione delle fatture relative agli addebiti che venivano operati in conto corrente.

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

- che il contratto sottoscritto per la fornitura del servizio "Mega Unlimited" al costo di Euro 12,00 mensili è stato modificato da Wind in modo unilaterale, dando luogo ad addebiti ingiustificati di cui alle fatture del 12.06.2014 per Euro 396,57, del 12.08.2014 per Euro 1.381,95 e del 13.10.2014 per Euro 401,46;
- che ha presentato formale reclamo n. 7913908325, presso un punto Wind con contestuale chiusura del contratto;
- che successivamente è stata normalizzata la tariffazione a Euro 24,00 come stabiliti da contratto;
- che in data 18.08.2014, 14.11.2014 e 20.11.2014 sono stati inviati reclami per chiedere lo storno di dette fatture;
- che a tali reclami non è stato dato seguito ma che in data 16.06.2015 è stata inviata richiesta di pagamento per il recupero del credito a firma dello studio legale X;
- che in data 7.08.2015 presentava ulteriore reclamo senza ricevere risposta;
- che in data 16.09.2015 si è tenuta la conciliazione paritetica senza accordo;

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

- a) annullamento pratica di recupero credito per complessivi Euro 2.530,02 in esenzione costi e spese;
- b) indennizzo per modifiche contrattuali non richieste e non volute;
- c) indennità per mancate risposte;
- d) indennizzo per ogni altro danno accertato in corso del presente procedimento.



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

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante, affermando la correttezza del proprio operato argomentando e specificando quanto segue: in riferimento alla mancata ricezione delle fatture si dà atto che l'istante ha cambiato la propria residenza senza dare comunicazione all'operatore, e che non appena tale informazione è pervenuta a Wind, in seguito al reclamo del 18.08.2014 presso il dealer, la società ha provveduto a rettificare l'anagrafica. Con detto primo reclamo venivano contestati gli avvenuti addebiti in conto corrente per fatture mai ricevute e di importo troppo elevato. Tali importi sono dovuti ad una serie di servizi a pagamento in abbonamento attivati in maniera autonoma dall'utente stesso, senza alcuna responsabilità da parte di Wind e non appena sono stati oggetto di segnalazione si è provveduto alla immediata disattivazione degli stessi, applicando inoltre la procedura di *caring* con conseguente riconoscimento di rimborso forfettario di Euro 25,00.

L'operatore segnala inoltre che il mancato disconoscimento nel termine di giorni 45 dall'emissione della fattura comporta il riconoscimento della stessa e che il reclamo per il disconoscimento di servizi a contenuto può essere accettato solo una volta su base anagrafica del cliente e può essere rimborsato l'importo degli addebiti per i servizi contestati entro 60 giorni dalla data di attivazione degli stessi e comunque non oltre 90 giorni dalla data di emissione della fattura.

L'istante era dunque nella piena condizione di rendersi conto degli addebiti strani o esorbitanti sia dalla consultazione delle fatture sia dalla verifica degli addebiti in conto e avrebbe dovuto e potuto attivarsi tempestivamente e che tale condotta dovrà essere valutata nella quantificazione di un ipotetico indennizzo accertabile, quale condotta colposa del creditore.

In basi a tali premesse l'operatore ritiene che nulla comunque debba essere riconosciuto all'istante e che, nella denegata ipotesi della positiva quantificazione di un indennizzo, lo stesso sia opposto in compensazione con il credito vantato dalla società stessa per un insoluto pari ad Euro 2.269,68, di cui Euro 2.099,39 per servizi a sovrapprezzo.



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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda di cui al punto a) deve essere accolta.

Preliminarmente va chiarito che la richiesta formulata dall'istante deve essere interpretata quale richiesta di storno delle fatture, in quanto e altrimenti, in applicazione di una lettura tale e quale la domanda ricadrebbe all'interno del disposto dell'art. 19 comma 4. In relazione alla richiesta di storno delle fatture contestate occorre specificare che sul punto l'operatore si è difeso unicamente sostenendo che il cliente non aveva fornito un nuovo indirizzo a cui inviare le fatture e che gli addebiti oggetto delle fatture stesse altro non fossero che conseguenza di servizi in abbonamento attivati dall'utente. Lo stesso operatore dichiara anche (confermando il racconto dell'istante) che in esito al reclamo del 18.08.2014 presentato presso il punto vendita, ha effettuato in data 07.09.2014 una operazione di *caring* (pur non avendo indicato e prodotto i riferimenti documentali e quindi non dandone prova), quindi, di fatto, riconoscendo che un errore involontario da parte dell'istante poteva esserci stato. Peraltro l'operatore nulla dice in merito al fatto che a seguito del reclamo presentato ci sia stata da parte sua un'informativa al cliente in relazione alla possibilità dello stesso di attivare la procedura di blocco dei servizi a sovrapprezzo, sul punto si ricorda che la normativa sui servizi a sovrapprezzo è contenuta principalmente nel D.M. 2 marzo 2006 n. 145, "*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*" che stabilisce che l'accettazione dei servizi a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale; in particolare, è previsto l'invio al cliente, prima della trasmissione del primo messaggio a pagamento, di un messaggio gratuito che indichi: a) costo per singolo messaggio o per contenuto fornito; b) numero massimo di messaggi o numero massimo di contenuti forniti; c) se trattasi di servizio in abbonamento; d) sintassi per la disattivazione del servizio. Va, altresì, ricordata la responsabilità del gestore ai sensi dell'art. 19 del D.M. in questione, disciplinante il "*blocco selettivo di chiamata*": i gestori offrono ai propri abbonati l'opzione del blocco selettivo di chiamata delle numerazioni a sovrapprezzo e, a tale riguardo, informano i propri abbonati, anche quelli che hanno le USIM prepagate e non in abbonamento con fattura, con cadenza almeno annuale, della possibilità di ottenere il blocco selettivo. Ciò detto, si possono ravvisare profili di responsabilità nel gestore che ometta tale



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

obbligo informativo, a scapito dell'utente che non sa di poter bloccare le chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo. Rileva, in proposito, anche l'art. 5, comma 4, della Delibera dell'Autorità n. 418/07/CONS, in base al quale il gestore telefonico è tenuto a disattivare immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento e ad interrompere i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente.

L'istante lamenta ulteriormente di non aver tempestivamente ricevuto le fatture, l'operatore contesta che nessuna informativa gli è pervenuta in merito al cambio di indirizzo operato dall'istante. Quest'ultimo non ha controdedotto in proposito. È da considerare però che le tempistiche di reclamo indicate dall'istante e confermate in modo più preciso dall'operatore, danno atto che l'istante stesso ha lamentato l'addebito ingiustificato presso la banca, recandosi volontariamente presso un dealer e quindi si deve dare atto della sua buona fede. L'istante ha successivamente reclamato le nuove fatture pervenute, in linea con quanto affermato.

A tale ricostruzione si deve poi aggiungere quanto disposto dall'Agcom con parere del 12/04/2016: *"Pur non potendosi ritenere applicabili ai contenuti premium gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori per la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, va ribadito il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per servizi non richiesti, anche in virtù delle previsioni di cui alle delibere n. 418/07/CONS e n. 179/03/CSP"* e la determina Corecom Emilia-Romagna n. 13/2017. L'operatore, peraltro, nella propria memoria ammette la possibilità di compensazione tra indennizzi liquidabili da codesta autorità con la compensazione del credito vantato.

La domanda viene quindi accolta e l'operatore è tenuto a stornare l'importo di Euro 2.099,39 relativamente ai soli servizi a sovrapprezzo, (cifra questa differente rispetto a quella riportata nella descrizione dei fatti da parte istante ma non contestata dall'utente e comprovata dalle fatture allegate agli atti da parte di Wind), con contestuale ritiro pratica di recupero del credito. La restante parte dell'insoluto invece, pari ad Euro 170,29, in quanto relativa ai costi di canoni e ai costi dell'apparato acquistato da parte istante, è dovuta.

B) La domanda di cui al punto b) deve essere rigettata. Occorre specificare che nel caso di specie non si è addivenuto ad una modificazione unilaterale del contratto ad opera dell'operatore, ma che i diversi importi fatturati sono dovuti a servizi in abbonamento stipulati



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

dall'utente. Inoltre l'istante non ha prodotto documentazione idonea a supportare la propria richiesta.

C) La domanda di cui al punto c) deve essere accolta. Pur non avendo l'istante prodotto le ricevute di invio del reclamo del 14.11.2014 e la documentazione relativa al reclamo del 20.08.2014, ha correttamente indicato il numero di ticket del primo reclamo in data 18.08.2014, confermato dall'operatore in propria memoria, come peraltro per gli altri due. Dal canto suo l'operatore non ha dimostrato di aver risposto al reclamo e neppure di aver accreditato Euro 25,00 quale operazione di *caring* in data 07.09.2014. Per tale motivo devono essere riconosciuti Euro 300,00 a titolo di indennizzo massimo per mancata risposta al reclamo (ex art. 11 comma 1 e 2 del regolamento indennizzi) del 18.08.2014, la cui decorrenza, tenuto conto dei 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta è il 02.10.2014 e il *dies ad quem* il 16.09.2015, giorno della conciliazione paritetica.

D) La domanda di cui al punto d) deve essere rigettata. La richiesta è vaga, inoltre deve essere ricordato che esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità quello di riconoscere risarcimenti e/o indennizzi diversi e non previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS, art. 19 comma 4. Tale domanda deve dunque essere dichiarata inammissibile poiché l'utente chiede il riconoscimento di ogni ulteriore danno/diservizio patito accertato in corso di procedura.

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 è tenuta a stornare in favore dell'istante Euro 2.099,39 quale corrispettivo di servizi a sovrapprezzo, con contestuale ritiro della pratica di recupero del



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

credito, e a pagare i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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