

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.147
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 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;

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 le delibere Agcom n. 418/07/CONS e n. 524/16/CONS;

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 regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna";

Visti gli atti del 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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1268);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la fatturazione di un traffico non riconosciuto e l'attivazione di prodotti e servizi non richiesti relativamente ai servizi erogati da parte della società Wind Telecomunicazioni X (oggi Wind Tre X - di seguito Wind).

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

- che nel mese di settembre 2013, richiedeva presso un negozio Wind l'attivazione del servizio Adsl a casa (non avendo utenza fissa, cessata da diverso tempo);
- di aver quindi accettato una proposta che prevedeva il costo fisso di Euro 15,00 al mese per il servizio Adsl+ 2,00 Euro al mese per l'uso del modem;
- di aver scoperto solo successivamente che gli addebiti sul conto corrente (avendo attivato il Rid bancario) erano di molto superiori a quanto preventivato;
- di aver chiesto spiegazioni al call center e in tale sede l'operatore comunicava che i costi in eccesso erano prodotti da collegamenti a servizi (giochi e altro) attivati, servizi assolutamente e immediatamente sconosciuti;
- precisa inoltre che non tutte le fatture venivano recapitate, e che, nonostante i reclami in merito, non è stato attivato alcun controllo;
- che successivamente ai reclami riguardanti i servizi a sovrapprezzo, gli operatori del call center riferivano di aver bloccato l'attivazione, e di aver ricevuto note di credito da parte dell'operatore;
- comunica altresì di non aver mai ricevuto, relativamente alle summenzionate note di credito, alcuna somma a rimborso, pur avendo pagato tutte le fatture.

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



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

- a) il rimborso degli addebiti per servizi a sovrapprezzo fino alla fattura con scadenza 02.01.2015;
- b) lo storno degli addebiti per servizi a sovrapprezzo della fattura con scadenza 02.01.2015;
- c) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) l'indennizzo per i disagi subiti, le errate informazioni e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito alla contestazione, ha comunicato la lista dei servizi che risultavano attivati, e specificato quanto segue:

- di aver inviato lettera al cliente e all'associazione di consumatori in cui comunicava lo storno di Euro 126,87;
- che le fatture contenenti servizi a sovrapprezzo pagate dal cliente sono per il periodo 17.10.2013 al 20.11.2014, mentre le fatture non pagate con servizi a sovrapprezzo risultano essere la n. 7401948679 di Euro 155,91, con residuo da saldare successivamente a note di credito (di 87,87 + 39,00 Euro) e compensazioni, Euro 29,04 e la n. 7405481661 residuo da saldare di Euro 36,02 successivamente a note di credito e compensazioni;
- precisa inoltre che l'istante non ha saldato le seguenti fatture: 7408988859 Euro 30,00 – 7412459063 Euro 30,00 – 7415905583 Euro 30,00 – 741936880 Euro 30,00 – 7301907924 Euro 30,00 – 7303661734 Euro 30,00 – 7303661734 di chiusura per Euro 10,16;
- evidenzia inoltre che l'istante ha fatto richiesta di blocco un anno dopo l'emissione della prima fattura contenente servizi a sovrapprezzo.

Sostiene la legittimità delle fatture e che i servizi a contenuto sono servizi attivabili esclusivamente dall'utente utilizzatore della sim, e pertanto sostiene la propria estraneità alla vicenda lamentata.



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

Inoltre, sottolinea che l'attivazione implica un comportamento attivo del consumatore che implica la manifestazione del consenso per fatti concludenti al perfezionamento di un autonomo e specifico rapporto contrattuale.

Infine, evidenzia che, relativamente alla disciplina vigente per la tutela dei dati personali, in presenza di una contestazione scritta, gli operatori telefonici possono conservare il traffico dell'ultimo semestre e pertanto le uniche fatture da prendere in considerazione ai fini di un eventuale storno sono quelle relative agli ultimi sei mesi in cui è stato presentato il reclamo.

Alla luce di quanto esposto chiede di rigettare le domande poste dall'istante ed evidenzia che risultano aperti gli importi di Euro 257,18 e chiede, se eventualmente venissero riconosciuti degli indennizzi, la compensazione tra crediti e debiti.

3. Motivazione della decisione

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

A. La domanda a) relativa al rimborso degli addebiti per servizi a sovrapprezzo e la domanda b) relativa allo storno degli addebiti per servizi a sovrapprezzo devono essere rigettate. In merito si rileva che l'art. 3, all. A, delibera Agcom n. 418/07/CONS dispone che: *"gli operatori della telefonia assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni: (...) h) il dettaglio dei costi, indicando, in caso di servizi a sovrapprezzo o di chiamate verso numeri internazionali o satellitari, il titolare della numerazione o, se questo non è noto, l'operatore per conto del quale si effettua l'addebito"*. Considerato che dalla documentazione in atti e dalle fatture allegate, risultano le informazioni richiamate sopra, si evidenzia la possibilità dell'istante di conoscere gli addebiti sostenuti nonché di poter gestire la propria spesa nell'utilizzo del servizio.

Inoltre, si rileva che l'istante non ha provveduto a fornire prova di alcun reclamo effettivo per richiedere al gestore il blocco dei servizi a sovrapprezzo all'epoca della prima fatturazione, blocco che l'operatore ha successivamente provveduto a operare, motivando che l'istante lo avrebbe richiesto solo un anno dopo la disattivazione.



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

L'istruttoria non rileva altresì alcun reclamo in merito alle poste contestate. Alla luce di ciò, dunque, si ritiene di non poter riconoscere in favore dell'istante il diritto al rimborso e allo storno di tutti i costi relativi ai servizi a sovrapprezzo.

B. La domanda c) relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, è da rigettare. L'istante allega il frontespizio e la ricevuta di un reclamo inviato all'operatore in data 12.03.2016 per n. 32 pagine, ma senza produrre il testo del reclamo e non specifica gli estremi di ticket aperto avanti al call center. L'unico reclamo di cui si ha contezza agli atti, è relativo al ticket n. 739940580 del 25.03.2015 (relativamente alla fattura n. 7401948679 del 01.02.2015) per il quale però il gestore ha provveduto a dare riscontro, emettendo note di credito per complessivi Euro 126,87.

C. La domanda di cui al punto d) è da rigettare. La richiesta dell'istante di liquidazione degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi e dalla normativa di settore non può trovare accoglimento, tenuto conto che le doglianze lamentate dall'istante attengono alla fatturazione emessa dall'operatore e, pertanto, l'oggetto delle medesime può determinare, in caso di accoglimento dell'istanza, una pronuncia sul richiesto storno e/o rimborso, non già di liquidazione di indennizzi per non meglio precisati disagi e disservizi. (cfr. ex multis delibera Agcom n. 524/16/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

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



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 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