

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.496
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 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 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. 3/11/ CIR, n. 50/11/CIR, n. 14/12/CIR, n. 24/12/CIR, n. 28/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR, n. 664/06/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 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;



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.2018.72);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un abbonamento privato di telefonia mobile, ha lamentato l'erronea fatturazione operata da Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) oltre che la non giustificata interruzione dell'addebito a mezzo RID come forma di pagamento.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel mese di dicembre 2013 la società Wind ometteva l'addebito in conto corrente della fattura n. 7818716815 che veniva invece inviata a mezzo posta con bollettino. Tale fattura pari ad Euro 533,43 appariva superiore per Euro 345,65 alla tariffa prestabilita da contratto di circa Euro 60,00 mensili. Tale importo veniva addebitato a titolo di costo chiamate. In virtù di ciò il sig. XXX interrompeva il pagamento a mezzo RID;
- che nel mese di gennaio 2014 la società Wind interrompeva il servizio all'utente;
- che sono pervenute, successivamente alla sospensione del servizio, due ulteriori fatture di cui ai nn. 7903766866 per Euro 151,68 per il periodo 21/12/2013-20/02/2014 e 7907457990 per Euro 692,67 per il periodo 21/02/2014-01/04/2014, illegittime in quanto di importi esagerati e relative ad un periodo in cui le utenze non erano fruibili;
- che in data 25.06.2014 veniva inviato formale reclamo a Wind;
- che in data 30.10.2015 provvedeva al pagamento parziale della fattura n. 7818716815 per Euro 120,00, successivamente all'udienza di conciliazione tenutasi in data 03.08.2015.

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

- a) storno di Euro 413,43 in riferimento alla fattura n. 7818716815 in quanto non dovuti;
- b) storno totale delle fatture nn. 7903766866 e 7907457990;
- c) indennizzo per illegittima cessazione del servizio a partire dal gennaio 2014;
- d) indennizzo per illegittima fatturazione.



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 all'ingiustificata sospensione dei servizi lamentata dall'utente, Wind rileva che in data 27.01.2014 ha provveduto a detta sospensione a causa della perdurante morosità dello stesso e che nulla ha saputo fino alla ricezione del reclamo del 04.06.2014 con cui veniva contestata la richiesta di pagamento relativo alla fattura n. 7907457990.

In data 01.07.2014 perveniva un ulteriore reclamo relativo alle fatture di cui ai nn. 7907457900, 7903766866 e 7818716815. Relativamente a tali fatture l'operatore specifica che la n. 7818716815 è stata presentata all'incasso due volte e che entrambe le volte è stata rifiutata per insufficienza fondi e che il pagamento della n. 7903766866 è stato rifiutato dalla Banca per revoca. Specifica inoltre che tali fatture contengono servizi a sovrapprezzo attivati dall'utente e liberamente fruiti, senza alcuna specifica contestazione in alcuno dei reclami ricevuti.

Wind afferma dunque che la fatturazione risulta corretta e che il sig. XXX sia debitore nei confronti della società per complessivi Euro 1.257,78.

3. Motivazione della decisione

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

A) Le domande a) e b) sono da trattare congiuntamente e da rigettare.

In relazione alla richiesta di storno dell'importo contestato relativamente alla fattura n. 7818176815 occorre precisare che, come correttamente rilevato dall'operatore e come risultante dalla specifica della fattura stessa, la cifra di Euro 413,43 è relativa ad una serie di servizi in abbonamento relativi a numero xxxx368, come peraltro emerge dalla fatturazione (cfr. pag. II/II fattura n. 7818176815), non oggetto dell'istanza UG, in quanto l'utente ha promosso specifica conciliazione per il codice cliente 367349741, ma per il solo numero xxxx150. Medesimo discorso vale per le fatture nn. 7903766866 e 7907457990, in quanto l'importo contestato è relativo al numero xxxx368 (cfr. pag. II/II di entrambe le fatture), non oggetto di istanza. Le fatture peraltro riportano in modo evidente che per il numero oggetto di istanza, il traffico è illimitato ed il canone corrisponde a quello indicato dall'istante. Il primo reclamo



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

proposto dall'istante è datato 04.06.2014, con il quale viene contestato il pagamento della sola fattura n. 7907457990, riferita al periodo 21.02.2014 – 01.04.2014, non contiene alcuna contestazione specifica relativamente al fatto che l'importo richiesto di complessivi Euro 692,67 contiene in realtà non addebiti di traffico extra rispetto a quanto previsto contrattualmente, ma la rata finale del telefono oggetto del contratto stesso, per Euro 599,00. Sul punto vale la pena precisare che la fattura n. 7907457990 del 04.05.2014 veniva emessa a fronte di altre due fatture insolte, nn. 7818176815 del 02.11.2013 e 7903766866 del 02.03.2014. L'operatore spiega in memoria le risultanze del mancato pagamento tramite RID delle fatture, del resto è lo stesso istante che dichiara di aver sospeso i pagamenti. Il pagamento della cifra non contestata di Euro 120,00 per la fattura n. 7818176815 avviene solo in data 30.10.2015, dopo l'udienza di conciliazione.

B) Le domande c) e d) vengono trattate congiuntamente e sono da rigettare.

Richiamando quanto esposto al capo A) relativamente alla fattura n. 7818176815, occorre poi evidenziare che l'operatore, con propria memoria, precisa che in data 27/01/2014 la linea viene sospesa, non cessata. Sul punto non vi è replica dell'istante. La cessazione avviene, pertanto solo in data 01.04.2014, come da fattura n. 7907457990 e dopo l'emissione di due fatture insolte, di cui peraltro l'istante ammette il non avvenuto pagamento, neppure del non contestato. Per tale motivo non può essere riconosciuto l'indennizzo per cessazione del contratto e della numerazione. Preme nuovamente sottolineare che il reclamo ha data del 25.06.2014, di molto successiva all'ordine di revoca del 01.04.2014. Sul punto si è espressa anche l'Autorità Garante affermando che *"Ai sensi dell'art. 4 co. 2 della delibera AGCOM n. 664/06/CONS, "l'utente che presenti formale reclamo all'operatore, contestando l'addebito di taluni importi, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo, fermo restando l'obbligo di pagare gli importi non oggetto di contestazione. Nel caso di specie l'utente, bloccando la domiciliazione sulla carta di credito, ha impedito la riscossione da parte dell'operatore anche degli importi non oggetto di contestazione. Tale circostanza ha comportato la sospensione del servizio per morosità."* La sospensione del servizio effettuata da Wind risulta dunque legittima e la domanda di indennizzo deve essere dunque rigettata.



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

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 del sig. XXX nei confronti della società Wind Tre 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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom