

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|------------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4.1 |
| | 2016.1.10.21.408 |
| 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 CONTROVERSA 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";

Vista la legge n. 124/2017, il d. m. n. 145/2006;

Viste le delibere Agcom n. 418/07/CONS, n. 26/08/CIR e n. 52/12/CIR;

Visto il parere Agcom del 12.04.2016;

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 della Autorità per le



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

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.2018.1309);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una SIM dati con l'operatore Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind), lamenta l'errata fatturazione a partire dal settembre 2015.

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

- che il 09.01.2013 veniva sottoscritto abbonamento dati per Euro 24,00 bimestrali;
- che dal mese di settembre 2015 le fatture riportavano importi esorbitanti e non giustificati, in deroga con quanto contrattualmente stabilito.

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

- a) lo storno della fattura 7417048265 per Euro 194,32;
- b) il rimborso di Euro 1.207,65;
- c) l'indennizzo per il disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind ritiene del tutto infondate in fatto e in diritto le doglianze proposte da parte istante e specifica quanto segue.

In data 05.10.2015 l'istante chiamava il 155 tramite punto vendita e contestava la fatturazione per addebito di importi maggiori e diversi rispetto a quanto contrattualmente previsto.

Wind, effettuando le opportune verifiche, rilevava l'attivazione di servizi a sovrapprezzo e di conseguenza riconosceva al cliente l'importo di Euro 48,96 tramite l'emissione di una nota di credito. In data 08.10.2015 perveniva richiesta di cessazione del contratto, la quale veniva validamente processata in data 05.11.2015.



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

In data 22.10.2015 giungeva reclamo da parte di Federconsumatori in cui si contestava la situazione di fatto già gestita. L'operatore precisa inoltre che sono presenti nella fatturazione addebiti per servizi a sovrapprezzo già dal 2013 e che fino al 05.10.2015 non è mai stato promosso alcun reclamo.

L'operato di Wind risulta corretto e nulla deve dunque essere riconosciuto all'istante.

La posizione amministrativa e contabile imputabile all'istante vede un insoluto pari ad Euro 408,08.

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. Le domande di cui ai punti a) e b) sono trattate congiuntamente e vengono parzialmente accolte.

Preliminarmente va osservato che l'istante produce solo gli estratti di conto corrente con i pagamenti delle fatture contestate e solo 2 fatture relative al contenzioso in oggetto, la 7417048265 per Euro 194,32 e la n. 7807120779 del 23/04/2013, peraltro senza dettaglio dei costi, così come non produce alcun tipo di reclamo avvenuto prima della disattivazione delle utenze. Sul punto si ricorda che l'Agcom con delibera n. 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. In suo soccorso viene l'operatore il quale dichiara di aver ricevuto reclamo tramite call center in data 05.10.2015 in relazione alla presenza di servizi a sovrapprezzo. Atteso quindi che l'istante aveva provveduto a presentare reclamo in data 05.10.2015, per espressa dichiarazione dell'operatore in punto alle contestazioni avanzate in questa sede, atteso anche la consolidata giurisprudenza Agcom in punto ai servizi a sovrapprezzo, la quale ha sintetizzato con parere del 12.04.2016 che tali servizi non possono essere oggetto di indennizzo, ma solo di storno e rimborso delle somme contestate ed entro i 6 mesi antecedenti la contestazione, materia già disciplinata con d. m. n. 145/2006 e delibere Agcom nn. 418/07/CONS, 26/08/CIR, modificata dalla recente delibera n. 52/12/CIR e dal Casp, nonché confermata dalla legge n.



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

124/2017, si reputa riconoscere lo storno e/o il rimborso di tutte le poste indicate nelle fatture relativamente ai soli servizi a sovrapprezzo, antecedenti i sei mesi dalla data del reclamo del 05.10.2015 e fino alla cessazione del contratto (come da elenco riepilogativo in memoria Wind) per servizi a sovrapprezzo, ivi compresi Euro 48,96 già oggetto di nota di credito, in quanto l'operatore non ha prodotto agli atti il documento giustificativo. L'operatore è tenuto anche a ritirare la pratica di recupero del credito per le relative poste.

B. La domanda di cui al punto c) deve essere respinta.

La generica richiesta di indennizzo per il disagio subito non può trovare specifico ristoro essendo la stessa vaga e generica e ascrivibile ad una domanda di risarcimento per il danno patito che sulla dal potere riconosciuto alla presente Autorità quello di riconoscere risarcimenti e/o indennizzi diversi e non previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS. La domanda di cui al punto c) deve dunque essere dichiarata inammissibile.

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 e/o rimborsare tutte le poste indicate nelle fatture antecedenti i sei mesi dalla data del reclamo del 05.10.2015, relativamente ai soli servizi a sovrapprezzo, e fino alla cessazione del contratto, ivi compresi Euro 48,96 già oggetto di nota di credito, con ritiro della pratica di recupero credito per le relative poste in favore dell'istante.
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.



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 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