

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.190
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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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. 418/07/CONS e n. 26/08/CIR modificata dalla delibera 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 garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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.2018.1287);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazione non giustificate, nei confronti 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:

- che in data 13.07.2016 l'utente inviava all'operatore una raccomandata per avere spiegazioni in merito ad addebiti non riconosciuti di Euro 21,40;
- che in data 28.07.2016 l'operatore trasmetteva lettera non riscontrando quanto richiesto ed effettuava un accredito di Euro 5,00 senza specificare a quale titolo;
- che nessuna spiegazione è stata fornita nemmeno in sede di tentativo di conciliazione

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

- a) la risposta alle domande formulate;
- b) la restituzione di quanto ingiustamente addebitato;
- c) l'identità del soggetto a cui sono andati i soldi;
- d) la spiegazione del titolo per cui sono stati accreditati 5,00 euro;
- e) l'indennità per mancata o ritardata risposta qualora non venga fornita formalmente.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore dichiara che la fatturazione contestata è inerente ai servizi a sovrapprezzo.

Da verifiche effettuate emergeva che in data 10.07.2016 il cliente contattava il servizio clienti per reclamare l'addebito di servizi non richiesti.

Che veniva riscontrava l'attivazione del servizio Wemob, Mobile-pay attivo dal 25.06.2016 al costo di euro 5 a settimana, che veniva pertanto disattivato e posto un blocco servizi EP.

Successivamente in data 22.07.2016 perveniva reclamo relativo a servizi EP da lui non richiesti.

In data 28.07.2016 veniva riscontrato il reclamo indicando che i servizi erano offerti da Provider esterni attivati sulla numerazione XXX822.

In diritto rappresenta che la disciplina in merito al sovrapprezzo è regolamentata con DM 145/2006 e delibere Agcom n. 418/07/CONS, n. 26/08/CIR, modificata dalla delibera n.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

52/12/CIR e dal Casp (Codice condotta per l'offerta dei servizi premium), nonché confermata dalla Legge 124/2017.

Posto quindi il quadro normativo vigente che regola i servizi a sovrapprezzo, Wind sottolinea che l'attivazione di questi ultimi è possibile solo con un comportamento attivo del cliente che implicano pertanto la manifestazione di un consenso per fatti concludenti.

Evidenzia quindi che dalla abilitazione deve distinguersi la fruizione e quindi la richiesta di servizi a sovrapprezzo è subordinata alla conclusione di uno specifico contratto distinto dal contratto di telefonia mobile. Inoltre, aggiunge, il consumatore può reperire ogni informazione utile accedendo a tutti i canali informativi e comunicazionali di Wind, sul sito internet, presso un punto vendita o contattando il 155.

Premesso quindi che la scrivente, a seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 10.04.2017, procedeva ad accreditare Euro 21,40 relativamente ai servizi a sovrapprezzo, richiama in questa sede il principio di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto riferendosi alla sentenza della Corte Costituzionale n. 3185 del 4 marzo 2003, per cui tali principi avrebbero potuto e dovuto imporre al cliente una maggiore attenzione volta ad evitare l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo non desiderati.

Aggiunge inoltre che la determina n. 49/15/DIT evidenzia che non trattasi di servizio non richiesto ma di indebita fatturazione che pertanto trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura se corrisposti o nello storno degli stessi.

Evidenzia quindi che la scrivente ha accreditato l'intera somma contestata e che quindi la domanda è priva di fondamento giuridico.

### **3. Motivazione della decisione**

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

A. Le domande a), c) e d) devono essere trattate congiuntamente e vengono respinte. Le domande, infatti, consistono in un obbligo di "*facere*", che esula dalle competenze attribuite all'autorità in questa sede, come da disposto dell'art. 14 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS. In punto, poi, alla domanda d), la stessa era già stata evasa dalla risposta al



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

reclamo dell'operatore del 28.07.2016 (prodotta in atti dall'istante), in quanto la stessa era specifica e spiegava i motivi dell'importo addebitato e della conseguente restituzione;

B. La domanda b) relativa alla richiesta di restituzione di quanto ingiustamente addebitato, deve essere rigettata. L'operatore, sia nella lettera di riscontro al reclamo, che nella memoria in atti, spiega la natura di parte dell'addebito contestato specificando di avere già provveduto a seguito dell'udienza di conciliazione, a riconoscere all'istante la somma di Euro 21,40 in punto ai servizi a sovrapprezzo. Tale circostanza non è in alcun modo stata smentita da parte dell'istante che non ha né controdedotto né contestato la differenza tra la somma liquidata e la somma richiesta. Deve pertanto ritenersi che l'operatore abbia ottemperato al suo obbligo, stabilito sia dalla normativa dallo stesso citata, che dal disposto del parere Agcom del 12.04.2016 in punto ai servizi a sovrapprezzo, che appunto stabilisce un obbligo dell'operatore a stornare e/o rimborsare i suddetti servizi se contestati, entro i sei mesi precedenti la contestazione. Pertanto, visto che la somma contestata è già stata accreditata la richiesta non può trovare accoglimento.

C. La domanda c) deve essere rigettata. Tenuto conto che la vigente disciplina in punto al dovere di rispondere al reclamo da parte dell'operatore prevede che la risposta debba intervenire entro 45 giorni dal ricevimento (previsione confermata anche dalla Carta Servizi Wind) e che la risposta da parte dell'operatore, come già riportato al capo B), è intervenuta in tempi rapidi e descrivendo precisamente il motivo degli addebiti lamentati, la domanda non può essere accolta, avendo l'operatore rispettato il termine prescritto.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio 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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)