

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.482
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email 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";

Vista la delibera Agcom n. 193/16/CIR;

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.2018.1425);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;



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

email 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 un traffico non riconosciuto nei confronti della società Wind Tre 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 20.10.2016 l'istante inoltrava all'operatore richiesta di restituzione di credito residuo della sim ricaricabile oggetto di istanza, a cui seguiva in data 22.10.2016 risposta da parte del gestore di avvio pratica di rimborso per un credito pari ad Euro 1.121,92;
- che in data 16.11.2016 l'operatore effettuava un rimborso di soli Euro 37,92 senza alcun riscontro in merito ai 1.084,00 mancanti;
- che quindi l'istante inviava un primo reclamo in data 06.12.2016 via pec e dato che la risposta risultava generica, un secondo via pec in data 01.03.2017.

Nelle memorie di replica

- ribadisce quanto esposto nell'istanza;
- evidenzia che non è specificato la fonte da cui si può acquisire credito, purché questo sia stato erogato da almeno 13 mesi;
- rileva che l'interpretazione sulla modalità di Wind di riconoscimento del traffico da restituire al cliente trova conferma ufficiale nell'operato del gestore stesso quando in data 22.10.2016 redige e invia per posta ordinaria una lettera con estratto conto della sim disattivata da cui si evince che dal credito residuo al momento della disattivazione viene detratto il credito promozionale limitatamente alla quota erogata negli ultimi 12 (o 13) mesi e non nella sua interezza;
- aggiunge che in merito ai reclami non riscontrati chiede Euro 179,00 in base alla delibera n. 73/11/CONS;
- che la sim xxx536 non ha mai avuto un profilo tariffario di autoricarica ne opzioni aggiuntive che la prevedessero e che la suddetta utenza non ha mai ricevuto traffico anomalo superiore alle 2 ore ovvero 50 sms o mms e che Wind non ha dato prova di alcun traffico anomalo né notificato alcun abuso o utilizzo improprio:



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che il servizio, a pagamento, usato per trasferire ricariche da una sim ad un'altra è "ricarica sms" ed è limitato ad un massimo di Euro 40,00 al mese (ora 60,00 Euro al mese) e che dalla tabella del gestore, si evince che non è mai stato superato;
- che l'utenza in oggetto nel periodo 13.03.2013 – 17.10.2016 ha effettuato traffico in uscita per chiamate, sms, opzioni per un importo pari ad Euro 112,83 del credito disponibile.

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

- a) la restituzione di Euro 1.084,00 e in via subordinata trasferimento della somma su altra sim Wind;
- b) di riconoscere l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore Wind 3

L'operatore nelle sue memorie comunica di aver ricevuto in data 20.10.2016 una richiesta di rimborso, che veniva predisposto per Euro 37,92 e non di Euro 1.121,92, come richiesto dal cliente in quanto la parte residua veniva decurtata trattandosi di credito da donazioni e a loro volta provenienti da bonus di autoricarica.

Rileva che i reclami venivano respinti e contestualmente veniva dato loro regolare riscontro.

In diritto la scrivente sottolinea che le condizioni generali di contratto esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile e che, aderendo a tale servizio, accetta di usufruire dei servizi secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico.

Nel merito l'art. 4.1 "abuso del contratto" recita che qualsiasi uso difforme configura inadempimento del cliente in relazione anche all'art. 6.1 relativo alle segnalazioni dei consumi anomali e sospensione del servizio, in linea con le seguenti delibere: n. 193/16/CIR, n. 25/2016 del Corecom Emilia Romagna, n. 28/15/CIR, 58/15/CIR, n. 732/13/CONS, determina n. 207/RO/2015 del Corecom Calabria.

Nello specifico la linea veniva cessata per portabilità ad altro gestore e l'importo richiesto a titolo di rimborso veniva parzialmente negato perché frutto di donazioni provenienti da numerazione, intestata allo stesso cliente, che aveva maturato credito bonus autoricarica Bewind.

Dai controlli risultava infatti che era pervenuto traffico entrante sulla sim oggetto di istanza con finalità diverse dalle normali esigenze di comunicazione, finalizzato piuttosto ad autoricarica, in volumi anomali anche rispetto a quanto definito dalle condizioni di contratto che dall'Allegato



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

A della delibera n. 73/11/Cons ovvero traffico giornaliero superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms (traffico che viene allegato dal gestore).

Chiede quindi che vengano respinte le richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

A. la domanda a) relativa alla richiesta di restituzione di Euro 1.084,00 e in via subordinata trasferimento della somma su altra sim Wind, deve essere respinta. Con riferimento alla richiesta dell'istante, la stessa non può trovare accoglimento in quanto, nel caso di specie, l'istante ha sottoscritto un contratto che pone espressamente l'obbligo per il cliente di *"non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto"* (articolo 4.1 Condizioni Generali di Contratto) pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto *"per l'uso improprio illegittimo del servizio"* (articolo 6.1 Condizioni Generali di Contratto). E' necessario appurare se nel periodo esaminato vi siano stati episodi di utilizzo improprio del servizio, da parte del cliente, non conforme al contratto sottoscritto, in violazione del generale principio di buona fede. Nella fattispecie in oggetto, considerato che l'utenza, oggetto di contestazione, aveva ricevuto traffico voce entrante finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS, appare comprovato l'utilizzo improprio del servizio, che giustifica l'eventuale sospensione delle SIM e il non rimborso della ricarica effettuata. (ex multis delibera Agcom n. 193/16/CIR). L'utente, peraltro, contro deducendo sul fatto che il profilo tariffario non fosse in autoricarica, data anche la consistenza della cifra richiesta a rimborso, non ha dimostrato di averla corrisposta in ricariche. La documentazione prodotta dallo stesso, peraltro, non è chiara in punto al profilo tariffario applicato. La prima schermata allegata alle controdeduzioni dell'istante porta la data del 20.11.2007 e un profilo tariffario "Wind 9", mentre la schermata in data 10.10.2016 riporta un piano tariffario "Wind 1" attivato in data 03.08.2007 (di cui peraltro non si evince il numero di utenza di riferimento). Pertanto, stante la non univocità dei documenti prodotti dall'istante, la domanda non può essere accolta.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve essere respinta. In merito alla mancata risposta ai reclami si rileva che i reclami allegati e inviati via PEC da parte dell'istante, non sono corredati da ricevuta di invio ovvero di ricevimento da parte dell'operatore. In ogni caso è presente in atti la risposta al reclamo da parte di Wind in data 12.12.2016, relativa al reclamo in atti del 06.12.2016 (l'operatore produce la risposta e non vi è controdeduzione). Per il reclamo 01.03.2017, la risposta è prodotta dall'istante e porta data 24.03.2017. Non può essere, quindi, riconosciuto nessun indennizzo in questa sede in quanto la documentazione in atti non prova che vi siano stati reclami correttamente inviati e non riscontrati.

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. 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 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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom