

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2016.1.10.21.544 |
| 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 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](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";

Vista le delibere Agcom n. 70/12/CIR e n. 179/03/CONS;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna 57/14;

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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



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

e-mail [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP. 2018.1431);

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

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una serie di disservizi relativi alla scorretta applicazione delle tariffe concordate, alla mancata fornitura del servizio, alla sospensione del servizio, alla mancata trasparenza contrattuale e all'applicazione di costi per recesso dalla società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind).

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

- che nel mese di maggio 2014 l'istante stipulava contratto "Super All Inclusive" voce + adsl per Euro 55,00 mensili circa;
- che al momento della sottoscrizione depositava Euro 200,00 a titolo di cauzione;
- che dopo l'emissione delle prime due o tre fatture sono state emesse fatture con importi maggiori del quantum previsto e specificatamente la n. 79205989990 per Euro 108, 39, n. 7402461913 per Euro 202,52, n. 7405997330 per Euro 153,20, attestandosi poi, da quel momento, il costo di Euro 150,00 bimestrali;
- che nel mese di giugno 2014 è rimasto senza linea telefonica per una settimana;
- che fin dall'attivazione del contratto la linea adsl era lenta soprattutto di giorno;
- che a fronte del recesso per inadempimento dell'operatore in quanto la linea era lenta, l'operatore ha addebitato nella fattura n. 7412962357 per Euro 35,00 per costo di disattivazione;
- che nei tabulati telefonici del gennaio/febbraio 2015 venivano inspiegabilmente applicate somme relative a telefonate nelle ore notturne (Euro 2,00 e d Euro 5,00);
- che ha rappresentato le rimostranze più volte al call center Wind.

Nella memoria integrativa ribadisce quanto già espresso in memoria costitutiva precisando la disciplina applicabile in materia.



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

e-mail [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)

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

- a) il rimborso delle somme erroneamente addebitate e già pagate fatture n. 79205989990 per Euro 108,39, n. 7402461913 per Euro 202,52, n. 7405997330 per Euro 153,20;
- b) lo storno / annullamento delle fatture n. 7409495805 per Euro 145,21, n. 7412962357 per Euro 197,23, n. 741640661 per Euro 128,22, n. 7419870908 per Euro 120,77;
- c) l'annullamento della fattura n. 7412962357 per Euro 35,00;
- d) l'indennizzo per ritardata risposta al reclamo;
- e) l'indennizzo relativa alla sospensione del servizio del giugno 2014.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind contestando integralmente quanto sostenuto da parte istante, specifica quanto segue. Rileva che in data 05.02.2015 avveniva richiesta di migrazione verso altro operatore e che l'utente veniva disattivato in data 24.02.2015.

In data 06.07.2015 regolarizzava la posizione contabile provvedendo alla cessazione del servizio adsl e allo storno parziale dei canoni dal 23.02.2015, sulle fatture n. 7405997330, 7409495806, 7412962357 dandone comunicazione alla e-mail dell'istante. Rileva che in data 03.12.2015 perveniva reclamo da parte dell'associazione di consumatori nel quale si contestava l'errata applicazione dei costi stabiliti in contratto in merito al contratto fisso n. xxxx481 e del contratto mobile n. xxxx914, legato all'opzione adsl, contestando la lentezza della connessione e delle somme addebitate nelle fatture n. 79205989990 n. 7402461913, n. 7405997330, n. 7409495806 e n.7412962357.

Rileva che il cliente aveva aderito all'offerta "Super Absolute Adsl" al costo di Euro 34,95 mese + rata CPE + costo chiamate – TGC. A seguito della disattivazione dell'utenza fissa in data 24.02.2015, anche la promozione sul mobile è venuta meno. A seguito del reclamo, in data 10.12.2015 veniva stornata la fattura n. 7416406611 di Euro 128,22 e ad attivare la promozione "All Inclusive King" che portava il costo del mobile da Euro 40,00 a Euro 17,00 mensili. Dal 14.01.2016 il cliente veniva sollecitato al pagamento dell'insoluto e in data 19.10.2016 la sim e il CPE venivano sospesi per insoluti, in forza dell'art. 5.5 della Condizioni Generali di Contratto. Ricorda poi le delibere applicabili in materia e che nel caso di specie si dovrebbe valutare un



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

e-mail [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)

concorso di colpa della parte istante e quindi che l'eventuale indennizzo riconosciuto dovrebbe essere valutato al 50%. Rileva infine un insoluto a carico dell'istante di Euro 701,64 e che tutti i reclami sono stati riscontrati.

### 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente va precisato che il provvedimento verterà esclusivamente sulla numerazione mobile xxxx941, in quanto la numerazione fissa xxxx481 non è stata oggetto di preliminare tentativo di conciliazione, come verificabile in modello UG e verbale del 17.07.2016. Pertanto, tutte le domande relative alla numerazione fissa e nello specifico le domande c) (costo dismissione servizio adsl) ed e) (sospensione della linea nel giugno 2014) non potranno essere oggetto di trattazione, in quanto riguardanti la linea fissa.

Occorre altresì osservare che: *“è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell’Autorità, che l’utente debba adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia Romagna n. 57/14). L’istante svolge un racconto generico dell’accaduto, pressoché assente di periodi di riferimento concreto, senza produrre documentazione idonea e soprattutto (anche a fronte di quanto sopra rappresentato in punto alle numerazioni) senza indicare su quali numerazioni si è sviluppato ogni singolo disagio, in particolare gli errori di fatturazione. Non produce, ad esempio, né il contratto stipulato (riporta “Euro 55 circa mensili”) né le fatture contestate. Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante: la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito che in materia di onere della prova, “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente”.*

A. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso delle somme erroneamente addebitate e già pagate e la domanda b) relativa alla richiesta di storno/annullamento delle fatture n. 7409495805 per Euro 145,21, n. 7412962357 per Euro 197,23, n. 741640661 per Euro 128,22 e n. 7419870908 per Euro 120,77, devono essere rigettate. L’Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sulla funzione del reclamo come indicato dalla delibera



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

e-mail [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)

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". Nel caso di specie va evidenziato che l'istante non produce reclami avanzati e nemmeno ne indica le date. In suo parziale soccorso viene l'operatore che produce un reclamo in data 27.02.2015, ricevuto in data 03.03.2015 in punto alla fattura n. 7402461913 per Euro 202,52. L'operatore poi riporta date di altri reclami avanzati, ma senza produrne il testo e produce anche due e-mail di risposta in data 25.08.2015 e in data 09.03.2016. Nella prima risposta viene riconosciuta una somma di Euro 40,93 a titolo di *caring* e si chiede anche di saldare l'insoluto di Euro 154,30. Con memoria di replica l'istante non ha controdedotto sulla documentazione prodotta dall'operatore, la quale si deve reputare valida (sul punto: Cassazione civile VI sezione, ordinanza n. 11606/2018). L'operatore, peraltro, spiega precisamente il contratto a suo tempo stipulato dall'istante, con l'indicazione delle tariffe applicate e delle opzioni attivate, nonché le operazioni di modifiche contrattuali operate successivamente per venire incontro alle rimostranze dell'istante, in parte ed effettivamente anche dovute dalla scelta di disattivare l'utenza fissa. Anche su questo punto, con memoria di replica l'istante non ha controdedotto sulla ricostruzione effettuata dall'operatore. Pertanto, le domande devono essere rigettate.

B. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, deve essere rigettata. L'istante non produce alcun reclamo inviato all'operatore, ma l'operatore produce in atti un reclamo ricevuto in data 03.03.2015 con anche la risposta inviata all'istante, il quale non controdeduce sul punto.

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](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 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](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)