

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.270
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

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 delibera Agcom n. 179/16/CSP;

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.2018.1522);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato una fatturazione non giustificata relativamente ai servizi erogati da parte della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind).

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

- che in data 16.06.2014 sottoscriveva un abbonamento *All Inclusive King P.IVA* presso un negozio Wind;
- che il contratto proposto prevedeva Euro 40,00 al mese, con opzione telefono incluso, e il versamento di una caparra di Euro 210,00;
- che notava nei mesi successivi che i costi risultavano superiori a quanto riferito in sede di contratto;
- che si recava presso il negozio dove veniva confermata l'incongruenza degli addebiti e dove l'istante segnalava anche un problema tecnico alla linea Adsl che non gli permetteva di navigare a velocità accettabile;
- in seguito, non avendo avuto alcun riscontro positivo alle lamentele, inviava raccomandata di disdetta contenente anche un reclamo per malf funzionamento del servizio;
- che veniva emessa fattura n. 7419612621 di Euro 935,74 contenente Euro 729,00 per rate residue telefono, che invece dovevano essere comprese nei costi delle bollette;
- inoltre, inviava tramite l'associazione di consumatori un reclamo in data 07.01.2016 in cui chiedeva informazioni riguardo l'addebito del costo totale dello smartphone e la disponibilità alla restituzione;
- a tale comunicazione Wind riscontrava solo lo storno dei costi di recesso applicati sull'utenza fissa.



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 base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- a) storno dell'insoluto;
- b) indennizzo per i disagi subiti, per la mancata trasparenza contrattuale il malfunzionamento Adsl e il tempo e denaro speso a tutela dei diritti.

2. La posizione dell'operatore

La società, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- che a seguito della cessazione della sim XXX030 avvenuta in data 19.10.2015 per cessazione sim *donor* e della disattivazione del telefono incluso veniva emessa la fattura 7419612621 in data 05.12.15 con addebito di Euro 729,00 Euro;
- che successivamente perveniva reclamo da parte dell'associazione consumatori che contestava detta fattura e il canone dell'opzione All Inclusive King attivata in data 18.06.2014. Appurava che in data 18.06.2015 l'istante sottoscriveva un contratto con listino *All Inclusive King P.IVA* per un canone mensile di Euro 19,00 sul numero xxx030 associando l'offerta "telefono incluso" e deposito cauzionale di Euro 210,00, tale deposito, rileva, veniva restituito in sei tranche sulle fatture successive all'attivazione del prodotto;
- fa presente inoltre che il cliente attivava in data 07.10.2014 utenza fissa xxx709 in Voip e con essa l'offerta convergente *Promo Super* che offriva i canoni dei contratti fisso e mobile ad un importo totale di Euro 39,95 IVA esclusa al mese più Euro 24,40 al mese IVA esclusa di rata del telefono e 5,16 Euro per TCG;
- che in merito al contributo di disattivazione dell'utenza xxx709 si confermava cessata in data 12.11.2015 come richiesta del cliente, non risultando a sistema documentazione attestante la lentezza del servizio e quindi non risulta essere previsto il rimborso del contributo. Tuttavia, aggiunge in ottica di customer care procedeva a emettere nota di credito a storno parziale di Euro 65,00 sulla fattura n. 7419612621;
- rileva altresì che per le condizioni di contratto il cliente si obbliga fino alla data di pagamento dell'ultima rata a mantenere la carta sim ricaricabile attiva e quindi, qualora il cliente



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

sia inadempiente o receda anticipatamente, è tenuto al pagamento in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute e dell'eventuale rata finale;

- nel caso di specie il cliente aveva una durata contrattuale di 30 mesi, con termine il 16.12.2016 e risulta migrato in data 19.10.2015;
- rileva che da un punto di vista contabile presenta un insoluto di Euro 1.031,71.

3. Motivazione della decisione

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

A. La domanda a) relativa alla richiesta di storno dell'insoluto, deve essere rigettata. In riferimento alle deduzioni dell'istante, l'operatore effettua una ricostruzione puntuale dell'accaduto e dei contratti sottoscritti dall'istante, il quale non controdeduce. In particolare, in merito alla rata finale del telefono, va rilevato che analizzando la fattura n. 7419612621 la stessa è chiaramente indicata e quindi non può essere ricondotta ad una generica penale per recesso. La fattura medesima, infatti, riporta anche al documento contabile di fatturazione telefono n. 9145177571. Peraltro, anche il reclamo inviato per il tramite dell'associazione di consumatori ammette che l'istante era a conoscenza del costo delle rate telefono e del vincolo. In punto alla richiesta dello storno del rimanente, va evidenziato che non sussistono reclami relativamente al malfunzionamento in corso di contratto, cessato in data 12.11.2015. Sul punto: la funzione del reclamo è stata esplicitata dalla delibera n. 179/03/CSP cha 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 merito della lamentela sulla linea adsl si rileva che l'istante non produce il test Nemesys (il software Nemesys è il programma ufficiale del progetto Misurainet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la misura della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa. Nemesys è un software ufficiale, certificato, messo a disposizione degli utenti gratuitamente, "Open Source" e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC - <https://www.misurainet.it/download/nemesys/>), pertanto non è data la



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

prova del malfunzionamento, anche se va evidenziato che Wind ha proceduto allo storno del costo di disattivazione per recesso, come da documenti in atti, prodotti anche dall'istante.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per i disagi subiti, per la mancata trasparenza contrattuale il malfunzionamento Adsl e il tempo e denaro speso a tutela dei diritti, deve essere rigettata. In merito alla richiesta di indennizzo relativo al malfunzionamento adsl ci si riporta a quanto già esposto al capo A). Rispetto alle altre richieste di indennizzo, va rilevato che risultano generiche e che il regolamento indennizzi applicato in questa sede non li prevede come indennizzi tipizzati. Pertanto, le richieste devono essere rigettate.

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 di 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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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