

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.32
LEGISLATURA	X

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

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Componente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 276/13/CONS, Corecom Emilia-Romagna n. 57/14, Corecom Puglia Delibera n. 10/12;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2184);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato mancata fornitura del servizio, mancata trasparenza contrattuale, e fatturazioni non giustificate nei confronti della società Wind Tre X In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con l'operatore Wind Tre il giorno 27/07/2016 per un piano ricaricabile denominato TOP MONDO, con attivazione il 26/08/2016;
- dal 14/09/2016 ci si è resi conto, recandosi in Etiopia, che non era possibile telefonare né all'interno del Paese né verso l'Italia nonostante le assicurazioni dell'Agenzia presso la quale era stato sottoscritto il contratto;
- l'operatore ha applicato costi elevatissimi, non ha mandato il dettaglio delle chiamate e dei costi, ha disatteso le condizioni contrattuali, tanto che parte istante è stata costretta a cambiare operatore;

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

- a) storno dell'intera posizione debitoria;
- b) indennizzo pari ad euro 1.800,00 per mancata risposta ai reclami;
- c) contributo alle spese sostenute pari ad euro 200,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore con nota difensiva Prot. AL/2018/18830 del 21/03/2018 ha dichiarato quanto segue:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 cliente ha sottoscritto in data 27/06/2016 un contratto che prevedeva l'attivazione di 1 sim con piano tariffario All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited Premium e 4 sim con piano tariffario All Inclusive Aziende Ricaricabile Top Mondo con associati 3 Apple Iphone 6s 64GB – Top Device Pack. Il relativo ordine di attivazione si completava positivamente in data 31/08/2016 per tutte le numerazioni: 329XXX996, 329XXX997, 329XXX998, 329XXX444, 345XXX612 e relativi terminali;
- in data 12/09/2016 il cliente richiedeva per le numerazioni 329XXX996 e 329XXX444 l'attivazione dell'opzione All Inclusive Travel Mondo Aziende;
- in data 20/09/2016, l'agenzia segnalava al servizio clienti che il cliente, in viaggio in Etiopia, non riusciva ad effettuare chiamate in uscita, ma poteva solo ricevere e navigare. Dalle verifiche effettuate risultava che l'unico operatore etiope disponibile (Ethio telecom) non supportava il servizio di roaming diretto/indiretto sulle SIM ricaricabili, ma solo su servizio post – pagato. Pertanto, l'operatore ospitante consente alla sim ricaricabile solo di ricevere chiamate, di inviare SMS e di connettersi ad Internet, ma non di effettuare chiamate. Pertanto, il cliente avrebbe dovuto mettersi in contatto con il numero desiderato attraverso Internet, o con un SMS facendosi richiamare. Il servizio clienti tentava di contattare l'utente per informarlo ma lo stesso non era raggiungibile. L'operatore afferma che l'istante avrebbe potuto reperire – in maniera preventiva alla partenza – la predetta informazione, accedendo alla sezione dedicata “verifica copertura – roaming internazionale” presente sul sito ufficiale;
- per quanto riguarda l'addebito anomalo di due chiamate che dovevano rientrare nel bundle dell'opzione All Inclusive Mondo Aziende Ricaricabile, l'operatore afferma che tale opzione è stata attivata il 12/09/2016 e valeva 7 giorni; gli addebiti contestati risalgono al 20/09/2016 quando già l'opzione era stata disattivata;
- in data 22/09/2016 l'agenzia contattava il cliente, gli forniva le informazioni richieste e concordava che al rientro in Italia sarebbe stato effettuato il cambio classe verso il servizio post- pagato. Ciò è avvenuto il 05/10/2016;
- in data 30/05/2017 l'istante cessava per passaggio ad altro operatore e veniva emessa fattura 2017Y000438817 del 19/06/2017. Parte istante inviava integrazione del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

formulario UG giacente presso Il CORECOM estendendo la contestazione anche a tale fattura.

- l'istante presenta un insoluto di euro 4.504,94.

### 3. Motivazione della decisione

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

Si rileva preliminarmente la scarsa coerenza fra le richieste formulate dall'istante e la documentazione allegata dallo stesso in relazione ai fatti contestati. Si rileva altresì che pur volendo interpretare in maniera più ampia il contenuto delle richieste sulla base della ricostruzione dei fatti (come previsto dal punto III.1.2 dell'Allegato alla Delibera AGCOM 276/13/CONS), non è stato possibile deliberare di conseguenza non essendo indicato un arco temporale preciso di riferimento entro il quale il disservizio lamentato si è verificato.

- a) Per quanto concerne la richiesta sub a) di storno dell'intera posizione debitoria, la stessa deve essere respinta. Parte istante produce corrispondenza intervenuta via mail nelle giornate del 13, 14 e 21 settembre 2016 con l'agenzia presso la quale aveva sottoscritto il contratto con Wind Tre. Tale corrispondenza comprova l'impossibilità di attivare il servizio voce in entrata ed in uscita in Etiopia causa l'assenza di accordi con il gestore telefonico là operante e che di tale impossibilità non era evidentemente a conoscenza neppure l'intermediario che aveva proposto l'offerta telefonica di cui trattasi a parte istante. Ulteriore comunicazione via mail del 23/09/2016 inviata dall'agenzia intermediaria riguarda l'addebito "anomalo" relativo alle chiamate effettuate il 20/09/2016. Anche l'operatore produce una schermata interna che conferma che era stata comunicata l'impossibilità del cliente di telefonare dall' Etiopia tra il 20 ed il 22 settembre 2016 e da cui si rileva che la questione non è tecnicamente risolvibile. Se da una parte risulterebbe provato l'inadempimento dell'operatore, d'altra parte l'istante non produce alcuna fatturazione relativa al periodo in cui si è verificato il disservizio lamentato – peraltro non esattamente individuato - né alcuna contestazione inviata al gestore in ordine alla fatturazione di cui trattasi. Asserisce che l'operatore ha applicato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

costi altissimi, che non ha inviato il dettaglio dei costi e le chiamate e che le condizioni iniziali sono state completamente disattese ma al riguardo non invia alcun elemento probatorio. E' 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 (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Le uniche fatture menzionate come insolute dall'operatore e dallo stesso allegate sono la n. 2017T000266764 del 19/04/2017 per il periodo dal 01/02/2017 al 31/03/2017 e la n. 2017T000438817 del 19/07/2017 per il periodo dal 01/04/2017 al 31/05/2017. Queste fatture sono quindi relative a periodi molto successivi a quello in cui si è verificato il disservizio oggetto di contestazione. In particolare, la fattura 2017T000438817 – contenente le spese di disattivazione anticipata nonché le rate finali degli apparati – è pervenuta a parte istante dopo l'instaurazione del procedimento di conciliazione (avviato il 12/05/2017) e, successivamente al suo ricevimento, parte istante ha integrato la richiesta di conciliazione contestando i costi di disattivazione in essa contenuti. Considerato il tempo trascorso e l'assenza di contestazioni in ordine alle fatture relative al periodo di disservizio non si ravvisa pertanto l'esistenza di alcun nesso di causalità fra il disservizio lamentato ed il mancato pagamento delle fatture insolute. Né si ravvisa l'ipotesi di risoluzione anticipata del contratto per inadempimento dell'operatore considerato che ciò non è stato esplicitamente contestato all'operatore e che l'operatore in memoria dichiara di avere provveduto, in data 5 ottobre 2016, ad effettuare un cambio di servizio tale da consentire a parte istante di risolvere il problema. Tale circostanza non è stata oggetto di smentita né di replica da parte dell'istante. Nel caso di specie, non può quindi essere accolta la richiesta di storno formulata dall'utente in relazione al disservizio in quanto l'utente non ha documentato di aver contestato le fatture nei termini contrattualmente previsti ed inoltre, il lasso di tempo trascorso prima dell'attivazione del procedimento avanti al Corecom, porta a ritenere che l'utente abbia di fatto prestato acquiescenza alla prosecuzione del contratto. (cfr. Corecom Puglia Delibera n. 10/12). La richiesta di storno deve quindi essere respinta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- b) Per quanto concerne la richiesta sub b) di indennizzo di euro 1.800,00 per mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere respinta. Parte istante produce copiosa documentazione relativa alla corrispondenza intercorsa causa l'impossibilità di telefonare all'interno dell'Etiopia. Seppur il problema non abbia trovato soluzione, le risposte da parte dell'agenzia intermediaria – che a sua volta si relazionava con l'operatore – sono sempre state date. Non esistono agli atti ulteriori reclami privi di risposta da parte dell'operatore che possano essere valutati ai fini del riconoscimento di un indennizzo. La richiesta deve quindi essere respinta.
- c) La richiesta sub c) volta al riconoscimento di un contributo per le spese sostenute viene anch'essa respinta in conseguenza della decisione dei punti precedenti.

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. Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X

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*

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)