

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|-----------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4.1 |
| | 2016.1.10.21.59 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 19 febbraio 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 - 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 Corecom Emilia-Romagna n. 54/17;

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.2018.332);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 febbraio 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 contestato un traffico non riconosciuto e spese/fatturazione non riconosciute da parte della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X – d'ora in poi Wind).

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

- di aver concordato con l'operatore, in vista di un viaggio in Marocco nel novembre 2014, l'attivazione di un piano roaming per euro 0,20 al minuto per chiamate estere;
- di aver successivamente ricevuto la fattura n. 7400939486 di Euro 1.896,57, di cui Euro 1.480,30 per traffico roaming; importo che contesta in quanto non ha ricevuto alcun avviso di superamento soglia;
- di avere ricevuto ulteriore fattura, n. 7411466325, in cui venivano addebitati Euro 599,00 per "rata finale telefono incluso fattura n.9145035615"; importo che contesta in quanto non riconosce, non pagando alcun telefono ratealmente.

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

- a) storno fattura n. 7400939486 di Euro 1.896,57 per l'importo contestato di Euro 1.280,30 per traffico roaming;
- b) storno fattura n. 7411466325, per l'importo di Euro 599,00 per "rata finale telefono incluso fattura n.9145035615";
- c) indennizzo per disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato, chiedendo di rigettare le domande proposte dall'istante e sottolineando che non risulta dai loro sistemi il contatto con l'assistenza clienti in merito all'applicazione della tariffa speciale di Euro 0,20 al minuto.

Inoltre aggiunge di aver concesso al cliente un piano di rientro in n. 5 rate da Euro 379,31 cadauna, piano che non è stato rispettato dall'istante.

Precisa inoltre che per il tramite dell'associazione consumatori, ha ricevuto un reclamo in data 21.08.2015, a cui ha dato riscontro in data 15.09.2015.

Infine ha sostenuto l'infondatezza della richiesta di parte istante rilevando che la cessazione del contratto ha comportato in automatico la disattivazione anche del telefono incluso associato e denominato Galaxy Note III Samsung, attivo dal 07.02.2014, con vincolo di 30 mesi, generando la fattura contenente maxi rata.



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

Alla luce di quanto sopra esposto, sottolinea che la normativa non prevede per il traffico roaming voce alcun alert di superamento e dichiara che il debito risulta essere di Euro 3.214,83.

3. Motivazione della decisione

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

A) Le domande a) e b) sono da rigettare. Come da giurisprudenza costante di questo Corecom l'istante è tenuto ad *"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). Nel caso di specie l'utente non produce un reclamo nei termini previsti dalle condizioni contrattuali dell'operatore (45 giorni dal ricevimento delle fatture). Il primo reclamo viene inoltrato solo nell'agosto del 2015, molto tempo dopo il ricevimento delle fatture. Inoltre l'utente non produce neppure il contratto relativo all'opzione richiesta relativa al traffico in Marocco. La mancata produzione del contratto da parte dell'istante non permette di accertare innanzitutto l'esistenza o meno del rapporto contrattuale, le condizioni pattuite, nonché la previsione di un telefono la cui rata finale è stata addebitata nella fattura n. 9145035615. Peraltro l'istante non controdeduce rispetto alle considerazioni avanzate dall'operatore. Per tale motivo entrambe le domande devono essere rigettate.

B) La domanda c) è da rigettare. Non risulta accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per il disagio subito, posto che quest'ultima è del tutto generica e non corrispondente ad alcuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi.

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 (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.



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 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