

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.39
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 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";

Viste le delibere Agcom n. 77/10/CIR, n. 138/10/CIR, Corecom Emilia-Romagna n. 12/11;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.336);

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, titolare di un'utenza mobile business, lamenta che in seguito all'avvenuta modifica delle condizioni contrattuali lo stesso non ha potuto fruire della stessa per esaurimento del credito disponibile, a causa della mancata effettuazione della "ricarica a soglia" (cioè della ricarica automatica), da parte di 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 marzo 2015 il legale rappresentante della società si recava in Danimarca per ragioni lavorative e che, esaurito il credito e stante il meccanismo della ricarica a soglia, si è ritrovato per ben due giorni senza la possibilità di utilizzare il telefono;
- che l'assistenza Wind provvedeva ad effettuare una ricarica di entità insufficiente a lenire il disservizio;
- che l'operatore non ha mai provveduto all'invio del contratto commerciale aggiornato al cambio di tariffazione accordata per telefono.

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

- a) storno integrale delle fatture insolute;
- b) risarcimento del danno subito quantificato in Euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante, affermando la correttezza del proprio operato, argomentando e specificando quanto segue.

In data 26.02.2015 il cliente ha chiesto il cambio del piano tariffario verso il listino *All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited con Ricarica Automatica a soglia - taglio di euro 10,00* con in aggiunta l'opzione *International Aziendale Ricaricabile*, per le sim xxxx678, xxxx358, xxxx418. In sede di risposta a reclamo, avvenuta in data 13.04.2015 è stato rappresentato al cliente che il numero massimo di ricariche automatiche a soglia consentite in un mese è in numero di due, ma che questo non esclude la possibilità di provvedere manualmente alla ricarica del telefono stesso, con gli altri mezzi messi a disposizione del cliente (Totobit/Sisal/Lottomatica).



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

Si precisa inoltre che l'istante, attivando tale listino, accettava le condizioni ad esso conseguenti e che lo stesso fosse a conoscenza delle possibilità di ricarica offerte. Nulla risulta dunque dovuto a titolo di eventuale indennizzo e quanto fatturato risulta dunque corretto e dovuto. L'attuale insoluto risulta pari ad Euro 1.720,85.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) deve essere respinta.

In relazione alla richiesta di storno e annullamento delle fatture insolute avanzata da parte istante occorre specificare che la stessa appare priva di fondamento. L'Autorità adita ha orientamento unanime e costante nell'affermare che in caso di contestazione della fatturazione l'onere della prova sussista in capo all'operatore (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 12/11). Appare tuttavia accertato, nel caso di specie, che l'operatore abbia applicato le tariffe previsti dal contratto e che abbia rammentato allo stesso i limiti e le modalità di ricarica previsti a mezzo della risposta al reclamo datata 13.04.2015. L'Autorità Garante ha sul punto affermato che *"deve essere rigettata la richiesta di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore provi di aver correttamente applicato le condizioni economiche previste dal contratto, provvedendo all'addebito in fattura degli importi previsti"* (delibera Agcom n. 77/10/CIR e in senso conforme delibera Agcom n. 138/10/CIR).

Dall'analisi delle fatture allegate non appaiono addebitati importi illegittimi, abnormi o immotivati in relazione al piano tariffario accordato. La domanda di parte istante è dunque da rigettare.

B) La domanda b) deve essere respinta.

Esula dal potere riconosciuta alla presente Autorità quello di riconoscere risarcimenti e/o indennizzi diversi e non previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS, in particolare all'art. 19 comma 4, il quale prevede esclusivamente il riconoscimento di storni, rimborsi e/o indennizzi.



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

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 della società XXX nei confronti della società 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

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