

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.449
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 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	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / WIND TRE X



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

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";

Viste la Delibera AGCM 326/10/CONSN

Viste le Determine Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 nonché le delibere n. 60/2017 n. 73/2017;

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



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini. (N.P.2018.2887)

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 04/04/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL.2018.38659 del 21/06/2018 lamentando:

- di non aver ricevuto n. 3 terminali Tab 8 Wind previsti dal contratto, nonostante questi siano stati da fatturati e pagati;
- di essersi visto addebitare importi per roaming internazionali non dovuti e per un servizio ADSL attivato ad insaputa nel luglio 2016. Sul punto rileva che la società utilizzava EOLO per la navigazione ADSL;
- che inviava formale disdetta del contratto e delle linee mobili non migrate in Vodafone in data 05/07/17 e che nonostante ciò venivano addebitati i canoni delle linee mobili sino a fine settembre 2017;
- che in occasione del passaggio ad alto operatore, Wind cessava immediatamente il servizio di telefonia fissa in data 26/01/2017, poi ripreso con il nuovo gestore solo in data 09/03/2017.

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

- a) il rimborso degli importi non dovuti per Euro 2.279,84 oltre ad Iva in relazione alle fatture contestate;
- b) indennizzo per il mancato servizio dal 26/01/2017 al 9/03/2017 per Euro 225,00;
- c) indennizzo per le spese legali.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind, con propria memoria difensiva premette che le numerazioni oggetto della controversia 0535XXXX84; 0535XXXX6; 348XXXX090 venivano attivate con proposte di abbonamento sottoscritte rispettivamente in data 29/04/2016 ed in data 10/05/2016 di cui deposita in atti la relativa copia.

Circa la contestazione di addebiti non dovuti il gestore eccepisce l'assoluta indeterminazione dell'istante in quanto effettuati senza nulla specificare in ordine al tipo di disservizio subito e in assenza di elementi di prova a fondamento delle richieste di rimborso. In particolare, Wind afferma:

- in merito al reclamo relativo alla mancata consegna dei 3 terminali Tab 8 Wind, essi risultano inviati correttamente e consegnati correttamente nella stessa spedizione in cui erano presenti gli altri terminali richiesti dall'istante in data 11/05/2016. A termini di contratto l'istante avrebbe dovuto comunicare l'ammacco dei terminali citati entro 8 giorni dalla consegna ma il primo reclamo scritto sul caso è pervenuto in data 29/11/2017;
- con riferimento al traffico effettuato in roaming internazionale, dalle verifiche effettuate sul dettaglio della fattura, risultava presente la voce traffico dati roaming, effettuato in Kuwait, relativamente al numero 348XXXX090. In data 13/07/2016, il numero mobile 348XXXX090 aveva inviato messaggio di sblocco per le chiamate internazionali;
- circa l'addebito in fattura dei servizi ADSL, di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale;
- circa il disservizio lamentato dall'istante nel passaggio della numerazione fissa 053XXXX084 ad altro gestore, questo risulta avvenuto in data 27/02/2017 e, per quanto riguarda l'assenza di linea, non è presente alcuna segnalazione dell'utente al proposito;
- per il resto, l'operatore ha sempre riscontrato le segnalazioni e i reclami dell'istante che sono stati risolti ovvero sono risultati infondati;
- l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

previsione normativa (cfr. art. 19, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 173/07/CONS), all'Autorità.

L'operatore chiede quindi che le richieste dell'istante siano respinte in quanto riferite genericamente a "(..) addebiti in fattura non dovuti (..)", senza nulla specificare in ordine al tipo di disservizio subito e senza alcun elemento di prova a fondamento delle sue richieste.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante, trovano parziale accoglimento come di seguito indicato.

a) La domanda sub a) di rimborso per importi non dovuti deve essere esaminata in base alle voci che l'utente ritiene essergli siano state ingiustamente addebitate.

I. *Sugli importi fatturati da Wind per l'acquisto di tre terminali Tab 8 Wind.* Dall'esame della documentazione prodotta dalle parti emerge che i terminali in questione sono stati consegnati presso l'istante in data 11/05/2016 come da ricevuta del corriere regolarmente firmata. Sul punto, la regolamentazione contrattuale di Wind prevede che l'ammanco di un prodotto nella spedizione rispetto a quelli previsti nella "Packing List" debba essere segnalato entro otto giorni dal ricevimento della spedizione. L'operatore, tuttavia, riferisce che il primo reclamo in proposito sia avvenuto solo in data 29/11/2016.

In ragione di quanto previsto dall'art. 1227 cod. civ. sul concorso colposo del creditore (richiamato anche dalle Linee Guida AGCM punto III.5.3) pertanto, la richiesta non può essere accolta in ragione del tempo trascorso tra il ricevimento della spedizione e il reclamo relativo al presunto ammanco che – ragionevolmente – non ha consentito all'operare l'espletamento delle necessarie verifiche sulla spedizione effettuata.

II. *Sull'addebito del canone per servizi ADSL.* Dall'esame della documentazione contrattuale prodotta dall'operatore, risulta che l'istante aveva sottoscritto l'offerta "Wind Smart Office Large" e "Super Smart Office" con attivazione "ADSL su nuova linea" per la sede di Piazza Miari 61/a in XXX. Si tratta del servizio che risulta poi regolarmente fatturato dall'operatore nelle bollette oggetto di contestazione. Peraltro, l'istante non offre alcun



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

risconto sulla circostanza che non abbia utilizzato il servizio ADSL compreso nel pacchetto “Wind Smart Office Large”.

- III. *Sugli importi addebitati per roaming internazionale.* L'Autorità, con delibera n. 326/10/CONS del 1 luglio 2010, ha introdotto specifiche misure volte a garantire, oltre a una maggiore trasparenza nelle condizioni di offerta dei servizi dati in mobilità, mezzi più efficaci per il controllo della spesa. A tal fine, l'Autorità ha infatti previsto l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa, stabilendo l'obbligo, per gli operatori mobili, sia in caso di piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume) (art. 2, comma 1, delibera 326/10/CONS), sia in caso di piani tariffari a consumo (art. 2, comma 6, delibera 326/10/CONS), di mettere a disposizione degli utenti, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci - quali, ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale - che segnalino il raggiungimento di un determinata soglia di consumo della tariffa prescelta dall'utente tra le diverse opzioni offerte dall'operatore. Inoltre, la delibera 326/10/CONS ha previsto in capo all'operatore (qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta) l'obbligo di interrompere il collegamento dati, ove il cliente abbia interamente esaurito il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) o abbia superato la soglia prescelta, nonché l'obbligo di avvisare l'utente di tale circostanza.

Alla luce di tutte le considerazioni sin qui svolte, dalla documentazione in atti, risulta che l'operatore abbia ricevuto dall'utenza in questione due SMS con richiesta di sblocco del traffico dati in roaming internazionale. Tuttavia, non vi è evidenza che l'utente sia stato avvisato del superamento della soglia di valore prevista dall'art. 2 della delibera AGCOM 326/10/CONS ovvero di altri, diversi, plafond previsti contrattualmente.

Per questa ragione, trattandosi di utenze business, la richiesta di rimborso deve essere accolta per la somma fatturata in eccesso rispetto al limite contrattualmente previsto ovvero, in mancanza, di quello previsto dalla delibera AGCOM 326/10/CONS.

- IV. *Con riferimento al «canone non dovuto per Euro 196,25» nella fattura 2017T000844578.* Dall'esame del modulo GU14 e relativo allegato, non è dato comprendere a quale costo



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

faccia riferimento la domanda dell'utente in quanto non trova riscontro nella fattura indicata. Sul punto occorre 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 (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 e delibera AGCOM n. 70/12/CIR).

- b) Con riferimento alla domanda sub b) di indennizzo per mancata erogazione del servizio in occasione del passaggio ad altro operatore nel periodo tra il 26/01/2017 e il 9/03/2017, si rileva come l'operatore abbia prodotto la documentazione tecnica che dimostra che il passaggio ad altro gestore risulta richiesto il giorno 15/02/2017 e avvenuto il giorno 27/02/2017. A fronte di tale dato, non contestato dall'istante, le richieste dell'utente non sono fornite di adeguato riscontro dato che il primo reclamo relativo al disservizio in parola risulta inviato solo il data 9/03/2017. Come da consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multiis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea in assenza di un reclamo, dato che il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017).
- c) La richiesta sub c) di indennizzo delle spese di procedimento può essere accolta mediante il riconoscimento di Euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza.

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. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Wind Tre X è tenuta al rimborso a favore dell'istante, relativamente al solo traffico roaming internazionale, della somma contabilizzata nelle fatture n. 2016T000489795 e n. 2016T000981536, in eccesso rispetto al limite contrattualmente previsto ovvero, in mancanza, di quello previsto dalla delibera Agcom 326/10/CONS.
4. La società Wind X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito

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

Dott. Stefano Cuppi



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom