

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.372
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 marzo 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 TRA 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";

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"

Visti gli atti del procedimento;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP. 525.2018.);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti, fatturazioni non giustificate, mancata migrazione e ingiustificata applicazione di costi per il recesso nei confronti della Società Wind Tre X che per brevità nel prosieguo del presente atto viene denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato nel mese di febbraio 2014 un contratto di telefonia, sia fissa che mobile con un agente Wind alle seguenti condizioni:
  - i) costo pari ad euro 60,00 mese per servizio voce, ADSL e fax per ciascuna linea fissa (relativamente a n. 3 linee fisse);
  - ii) costo pari ad euro 21,00 mese per ogni linea relativamente a 3 linee di telefonia mobile;
  - iii) costo pari ad euro 14,00 mese per ogni linea relativamente a 5 linee di telefonia mobile);
  - iv) consegna di n. 3 telefoni, uno dei quali – Galaxy Note 3 – in omaggio. L'accordo con l'agente Wind era di ottenere il rimborso delle rate fatturate relativamente al telefono in argomento.
- Le suddette condizioni non sono state rispettate ed in particolare:
  - i) nella sede di Riccione sono state attivate 2 linee ADSL, una associata al numero di rete fissa XXXXXX008, e l'altra al numero di fax XXXXXX973 mentre la richiesta era di avere una linea voce, una connessione tramite ADSL ed un fax. Ne è conseguito il raddoppio dei costi;



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)

- ii) nella sede di Rimini, Viale TXXXX 18, il passaggio su linea fissa non è mai avvenuto;
- iii) nella sede di Rimini, Via XXXXX 74/76 per quanto riguarda il numero XXXXXX315, in conseguenza di un disservizio nel passaggio dal precedente operatore (Vodafone) per più di un anno sono pervenute fatture sia di Vodafone che di Wind. La linea ha presentato inoltre notevoli problemi di funzionamento. Parte istante è stata costretta ad effettuare una ulteriore migrazione in Telecom per non perdere il numero per poi rientrare nuovamente in Vodafone;
- iv) non sono mai state rimborsate le rate relative al telefono di cui si era concordata la gratuità.

In base a tali premesse l'utente ha avanzato le seguenti richieste :

- a) storno totale delle fatture n. 2015T000039762 del 20/01/2015 di euro 1.683,08, n. 2015T000560374 del 20/07/2015 di euro 473,63 e n. 2015T000726865 del 20/09/2015 di euro 21,96 relative a penali per il recesso anticipato e a rate di telefono che avrebbe dovuto essere in omaggio per contratto;
- b) restituzione dell'importo relativo al KIT Internet Pack della sede di Rimini , Viale TXXXX 18, poiché mai utilizzato in quanto non c'è mai stato il passaggio da Vodafone a Wind;
- c) rimborso di euro 743,02 che corrisponde a quanto pagato in più per i motivi sopra elencati;
- d) rimborso delle fatture Telecom per euro 503,60 operatore verso il quale si è stati costretti a migrare per non perdere il numero XXXXXX315.

## 2. La posizione dell'operatore

A fronte delle doglianze di parte istante, l'operatore replica quanto segue:

- Per quanto riguarda la doglianza circa l'attivazione di 2 linee ADSL nella stessa sede di Riccione, la parte istante ha sottoscritto 2 distinte proposte di contratto:



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)

- per la numerazione XXXXXX008, in data 04/02/2014 l'agenzia YYYYYY inviava proposta contrattuale regolarmente sottoscritta da parte istante con richiesta di attivazione dell'offerta All Inclusive Business Unlimited 8 Mbit/sec. Era inoltre previsto l'invio di una Internet Pack. Parte istante veniva contattata telefonicamente e si dichiarava consapevole dell'offerta sottoscritta. La linea fissa veniva attivata il 26/04/2014 e l'Internet Pack consegnato il 10/02/2014;
- per la numerazione XXXXXX973, in data 04/02/2014 l'agenzia YYYYYY inviava ulteriore proposta contrattuale regolarmente sottoscritta da parte istante con richiesta di attivazione dell'offerta All Inclusive Business L 8 Mbit/sec. Parte istante veniva contattata telefonicamente e si dichiarava consapevole dell'offerta sottoscritta e che la Linea di Nuova Attivazione (LNA) XXXXXX933 aveva un costo Una Tantum di euro 79,99 e che tale costo sarebbe stato addebitato sulla prima fattura. La LNA fissa XXXXXX933 veniva attivata il 13/02/2014 mentre la portabilità non andava a buon fine per un KO di semantica.
- In data 5/11/2014 veniva aperta segnalazione di reclamo nella quale la parte istante trasmetteva il contratto firmato nel quale si evinceva la richiesta di attivazione di una linea telefonica (XXXXXX008), una linea fax (XXXXXX973) ed un servizio ADSL. La parte istante contestava l'addebito di due linee ADSL, una sul numero di rete fissa (XXXXXX008) e l'altra sul numero di fax (XXXXXX973);
- In data 25/11/2014 veniva verificato che sulla proposta di contratto inviata dal cliente si evinceva l'attivazione di due linee fisse per le numerazioni XXXXXX973 (fax) con Listino All inclusive L e linea fissa XXXXXX008 con listino All Inclusive Unlimited. A sistema le linee erano state attivate come da proposta sottoscritta. I canoni risultavano corretti e quindi la contestazione non fondata. In data 01/12/2014 veniva inviata comunicazione esito reclamo;
- Per quanto riguarda la sede di Rimini, parte istante unitamente alla linea XXXXXX315 chiedeva l'attivazione della linea XXXXXX581 per la quale non si procedeva alla attivazione per "Tubazione di accesso ostruita o inidonea". Il cliente poteva



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)

utilizzare l'ADSL sulla linea XXXXXX315 ma evidentemente utilizzava l'ADSL con Vodafone in quanto la linea XXXXXX581 era rimasta con il gestore precedente.

- In merito alle rate del terminale Galaxy Note 3 le stesse sono dovute in quanto parte istante ha sottoscritto un contratto con cui aveva diritto ad una rateizzazione (non omaggio);
- Le fatture contestate da parte istante sono regolari in quanto sono comprensive di rate bimestrali (alcune con addebito massivo) e rate finali addebitate a seguito di cessazioni anticipate prima dei 24 mesi contrattuali.

### 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente si rileva che parte istante ha contestato in sede di presentazione di UG e di GU14 disservizi inerenti alcune linee telefoniche fisse non completamente coincidenti nelle due istanze: in sede di conciliazione risultano le utenze nn. XXXXXX315 e XXXXXX973, mentre in sede di definizione le utenze nn. XXXXXX008 e XXXXXX315. Pertanto il presente procedimento deve intendersi limitato alla sola utenza XXXXXX315 in quanto unica coincidente in entrambe le sedi di conciliazione e definizione.

- a) Per quanto concerne la richiesta di storno totale delle fatture" n. 2015T000039762 del 20/01/2015 di euro 1.683,08, n. 2015T000560374 del 20/07/2015 di euro 473,63 e n. 2015T000726865 del 20/09/2015 di euro 21,96 relative a penali per il recesso anticipato e a rate di telefono che avrebbe dovuto essere in omaggio per contratto", la richiesta può trovare parziale accoglimento. Al riguardo si rileva che nel contratto allegato da parte istante – di non agevole lettura – a differenza che nel contratto allegato dall'operatore, si rileva la gratuità del telefono Galaxy Note 3. Si rileva altresì che lo stesso operatore in atti ha prodotto 2 distinte versioni di contratti sottoscritti da parte istante (allegati 7, 10 e 16 della memoria Wind) recanti essi stessi una differenza e non ha invece prodotto alcuna documentazione volta a smentire quanto dedotto dall'utente. Codesta Autorità ha già più volte chiarito (Cfr. Delibere Emilia Romagna nn. 15/10, 1/11 e 8/11) che, in caso di mancata



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)

contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati. Si dispone quindi lo storno dalla fattura n. 2015T000039762 del 20/01/2015 degli importi connessi al pagamento delle rate del telefono Galaxy Note 3. Per quanto riguarda la richiesta degli ulteriori storni la stessa risulta inammissibile in quanto le fatture in argomento recano, oltre ai costi per il citato Galaxy Note 3, costi relativi al pagamento di rate e costi di disattivazione riferiti a utenze mobili e apparecchi telefonici e internet pack non riferiti all'unica utenza XXXXXX315 che può essere presa in considerazione nel presente procedimento.

- b) Per quanto concerne la richiesta di restituzione dell'importo relativo al KIT Internet Pack della sede di Rimini , Viale TXXXX 18, la richiesta non può trovare accoglimento in quanto parte istante non ha prodotto alcun elemento probatorio in ordine alla pretesa vantata, né ha replicato alle asserzioni dell'operatore. Per indirizzo costante Corecom a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione, deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore (cfr. Corecom Umbria delibera 14/12).
- c) Per quanto attiene la richiesta di rimborso di euro 743,02 che corrisponde a quanto pagato in più, la stessa viene dichiarata inammissibile e rigettata per le motivazioni di cui in premessa in quanto il contratto depositato da parte istante si riferisce a numerazioni diverse rispetto all'unica utenza che può essere presa in considerazione nel presente procedimento e citata in premessa.
- d) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto d) , di rimborso delle fatture Telecom (verso il quale si è stati costretti a migrare) per euro 503,60, la stessa non può trovare accoglimento in quanto trattasi di richiesta che esula dalla competenza Corecom così come prevista dall'art. dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS. Il Corecom può condannare un operatore a rimborsare somme da



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)

esso stesso indebitamente percepite, non certo importi che l'utente ha versato ad altro operatore.

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) La Società Wind Tre X è tenuta a disporre lo storno dalla fattura n. 2015T000039762 del 20/01/2015 degli importi relativi alle rate del telefono Galaxy Note 3.
- 3) La Società Wind Tre 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*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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)