

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Titolo	2015.1.10.4
	2016.1.10.69
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 XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI 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";

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.530);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

Nell'imminenza di un viaggio negli Stati Uniti (senza scali intermedi e senza visitare altri paesi) il 27 luglio 2012, contatta l'operatore per stipulare un contratto avente ad oggetto la navigazione Internet in quel paese, mediante cellulare; al tal fine, l'operatore gli propone alcune opzioni, tra cui, in particolare, Web Travel Weekly Mondo, al costo prepagato di 15,00 euro.

Accettata la proposta, si reca negli Stati Uniti, navigando regolarmente col proprio cellulare, nella convinzione di avere stipulato un contratto con tariffa agevolata e costo prepagato.

In realtà, tornato in Italia, riceve una fattura di euro 9.061,65, in quanto detta opzione, ovvero la tariffa applicata, proposta dall'operatore, risulta essere, al contrario, valida in tutti i paesi ad eccezione proprio degli Stati Uniti.

In altre parole, l'istante utilizza Internet per 15 gg. vedendosi applicata, contrariamente a quanto ritenesse prevedere il contratto stipulato ed a quanto comunicatogli da operatore Wind, una tariffa assai costosa e non già agevolata.

L'istante ritiene l'errore attribuibile unicamente all'operatore, cui, pertanto, va addossata l'intera responsabilità della vicenda, oggetto anche di reclamo avverso quest'ultimo.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) L'annullamento della fattura ammontante ad euro 9.061,65



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

Con memoria in data 13.04.2016, l'operatore, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte, in buona sostanza confermata, e alle richieste dalla stessa avanzate, evidenzia quanto segue.

Wind, in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento europeo n. 544/09 relativo al roaming internazionale per la tutela dei consumatori, applica un servizio che prevede una spesa massima di traffico dati all'estero pari a 50 euro mensili.

Al raggiungimento dell'80% di tale soglia, viene inoltrato al cliente un SMS di alert; al raggiungimento della soglia prevista, il traffico dati in roaming viene bloccato.

E' sufficiente rispondere all'SMS ricevuto con testo ESTERO SI per acconsentire a superare il limite massimo di spesa. In questo modo si continua a navigare senza limiti di soglie sino alla fine del mese in corso. All'inizio del mese successivo sarà ripristinata la soglia predefinita. Se non si richiede lo sblocco, al raggiungimento del limite massimo di spesa, la trasmissione dati viene bloccata e la riabilitazione al traffico dati avviene automaticamente il mese successivo con l'applicazione della soglia richiesta.

Ebbene, al cliente sono stati inviati gli SMS di alert e di blocco del traffico dati in roaming (non visibili a sistema).

Peraltro, in data 28/07/2012 e 1/08/2012 (come indicato da ente preposto), il cliente ha provveduto a sbloccare il traffico dati in roaming.

L'operatore, a tal riguardo, riporta il testo degli SMS inviati al cliente, ritenendo, alla luce di tutto ciò, la domanda dell'istante infondata e precisando, altresì, che l'insoluto di quest'ultimo ammonta ad euro 9.118,86.

Infine, l'operatore evidenzia come, per gli USA, la Web Travel Weekly Mondo non sia valida; l'utente avrebbe, infatti, dovuto attivare la Web Travel Weekly Europa&USA.

3. Motivazione della decisione



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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte di annullamento della fattura in contestazione, ammontante ad euro 9.118,86, può essere integralmente accolta come di seguito precisato.

L'utente si reca negli Stati Uniti e, non appena atterrato, viene informato dall'operatore di alcune offerte valide per i clienti all'estero, tra le quali, appunto, Web Travel Weekly Mondo. Rispondendo al 4033 con testo "Web Mondo Si", l'offerta in questione, su richiesta dell'istante, viene effettivamente attivata (vi è prova di ciò attraverso la produzione, da parte dell'utente, di copia dei messaggi ricevuti dall'operatore di ricezione della richiesta e di imminente attivazione dell'opzione).

Solo successivamente al rientro in Italia, peraltro, l'operatore contatta il cliente avvisandolo dell'importo anomalo maturato durante la permanenza negli Stati Uniti ed informandolo che l'offerta attivata non era, in realtà, valida in quel paese.

Poiché non è plausibile che l'istante abbia voluto stipulare una tariffa agevolata per tutti i paesi del mondo e non per gli Stati Uniti, paese nel quale doveva recarsi, circostanza, quest'ultima, che il medesimo, tra l'altro, afferma di avere indicato all'operatore, pur non fornendo prova di ciò; poiché, inoltre, dal nome dell'offerta (Web Travel Weekly Mondo) non era certo desumibile il fatto che la stessa fosse valida per tutti i paesi del mondo tranne che per gli Stati Uniti, emerge chiaramente come la condotta dell'operatore rispetto alla gestione della vicenda in oggetto si ponga in contrasto col principio di buona fede (valido sia durante le trattative, ai sensi dell'art. 1337 c.c., sia durante l'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 1375 c.c.), da intendersi come reciproca lealtà di condotta e fondamentale canone di correttezza al quale tutte le parti di un rapporto contrattuale devono necessariamente ispirarsi.

La buona fede non impone un comportamento con un contenuto esattamente prestabilito, ma richiede comportamenti diversi, adeguati alle concrete circostanze. Nella fattispecie in esame, è evidente come l'operatore avrebbe dovuto prontamente segnalare all'istante (e non al suo rientro in Italia) che per gli Stati Uniti non era valida l'opzione Web Travel Weekly Mondo, ma bensì la Web Travel Weekly Europa&USA, segnalazione, al contrario, mai effettuata.

Oltre a ciò, va, inoltre, evidenziato come non siano state, comunque, prodotte dall'operatore prove sufficienti a conferma della correttezza e della buona fede caratterizzanti il proprio



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

comportamento: ci si riferisce, in particolare, all'invio effettivo degli alert non appena superata la soglia di traffico rientrante nel piano effettivo dell'utente, di cui non vi è traccia in quanto non visibili a sistema, così come precisato dal medesimo 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 l'istanza di XXX nei confronti di Wind X spa già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa, disponendo l'annullamento della fattura ammontante ad euro 9.118,86.

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



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