

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.109
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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";

Vista la delibera Agcom 96/07/CONS;

Visto lo "*Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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.2018.676);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. XXXXXXX774, ha lamentato nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto relativamente alle chiamate internazionali. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere aderito all'opzione Absolute+ che prevedeva chiamate in Europa al costo del solo scatto alla risposta;
- il giorno 03.07.2015 contattava il servizio clienti Wind e gli veniva confermato che l'isola di Reunion, facendo parte del territorio francese, rientrava nelle condizioni tariffarie dell'area UE;
- provvedeva ad effettuare 24 telefonate tra il 03.7.2015 e il 28.07.2015 verso l'isola Reunion;
- successivamente riceveva la fattura n. 7314592845 del 10.09.2016 in cui il costo per le chiamate internazionali risultava di 392,158855 euro + iva, invece di 4,31404 euro + iva;

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

- a) lo storno totale dell'insoluto maturato;
- b) l'Indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto pari a 5,00 euro al giorno dal 03.07.2015 al 13.09.2015 per 72 giorni per un totale di 360,00 euro (Del.n.73/11/CONS - All. A art. 8, c.1);

### **2. La posizione dell'operatore**

Wind nella propria memoria rileva l'infondatezza delle richieste di parte istante evidenziando la correttezza degli addebiti relativi alle chiamate internazionali poiché nel profilo tariffario Absolute+ l'isola di Reunion non rientra nei Paesi UE (Area 1), che risultano essere i seguenti:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Andorra, Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Germania, Francia, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Monaco, Olanda, Norvegia, Portogallo, Spagna, Svezia, Svizzera, Regno Unito. Dalle verifiche effettuate dall'operatore emerge che il cliente contattava il servizio clienti per avere informazioni circa il piano tariffario Absolute+ relativamente alle chiamate all'estero e successivamente, in data 29.09.2016, reclamava la fattura n. 7314592845 del 10.09.2016 per gli importi delle chiamate internazionali. Il profilo tariffario del cliente prevedeva chiamate verso i numeri fissi internazionali di Europa Occidentale, USA e Canada al costo di 0 cent/minuto +18,15 cent. di addebito alla risposta. Con Europa Occidentale si intendono tutte le chiamate verso i fissi di Andorra, Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Germania, Francia, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Monaco, Olanda, Norvegia, Portogallo, Spagna, Svezia, Svizzera, Regno Unito. Wind precisa che il documento depositato dall'istante non riguarda le chiamate verso i numeri fissi internazionali, ma si riferisce al roaming internazionale per la fonia mobile dove l'isola di Reunion è, invece, inclusa nei paesi dell'UE. Infine, l'operatore rileva un insoluto complessivo di 613,45 euro.

### 3. Motivazione della decisione

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

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto in ordine alle chiamate internazionali effettuate, dal proprio numero fisso n. XXXXXXX774, verso l'isola di Reunion, rilevando come il gestore avrebbe dovuto applicare le tariffe previste per i Paesi dell'UE, essendo l'isola parte del territorio francese. A supporto delle proprie dichiarazioni, però, l'istante non ha depositato documentazione idonea a comprovare l'irregolarità degli importi fatturati in ordine alle chiamate internazionali. In particolare, non risultano pertinenti né la scheda descrittiva dell'isola di Reunion estrapolata dal sito Wikipedia per provare l'appartenenza della stessa al territorio francese, né la schermata scaricata dal sito internet del gestore relativa alle zone di tariffazione internazionale di Wind. La corretta applicazione delle tariffe, infatti, è da individuare



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

nell'ambito della suddivisione delle zone di tariffazione internazionale previste dall'operatore ed esplicitate anche nel proprio sito internet al fine di garantire la trasparenza delle condizioni economiche attuate e fornire al cliente adeguata informativa in merito, ai sensi dell'art. 3 della delibera Agcom 96/07/CONS. Sul punto è opportuno rilevare che nella sezione del sito internet del gestore, inerente le tariffe internazionali, l'isola di Reunion è compresa nella Zona 6 e non nella Zona 1 come sostenuto da parte istante. Considerato che il gestore in memoria rileva che il piano tariffario Absolute+ prevedeva chiamate verso i numeri fissi internazionali della Zona 1 (Europa Occidentale USA e Canada) al costo di 0 cent/minuto +18,15 cent. di addebito alla risposta, le chiamate effettuate verso Paesi inerenti una zona diversa non sono soggette alla stessa tariffazione. La scheda della suddivisione delle zone depositata da parte istante non può essere presa in considerazione poiché, come eccepito in memoria dal gestore, si riferisce al Roaming internazionale per la fonia mobile, non alle tariffe applicate alle chiamate verso i numeri fissi internazionali che interessano il caso di specie. Infine, è opportuno rilevare che in seguito a tale precisazione effettuata dal gestore, non sono state depositate repliche da parte dell'istante. Di conseguenza, la documentazione in atti non consente di individuare una responsabilità in capo al gestore in ordine agli addebiti per le chiamate internazionali e, tantomeno, in ordine all'attivazione di un servizio non richiesto, poiché lo stesso istante conferma di aver attivato volontariamente l'opzione Absolute+. Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto si ritiene di rigettare sia la richiesta di annullamento dell'insoluto maturato sia la richiesta dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)