

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.223

Oggetto: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X

La Responsabile del Servizio

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 Corecom Emilia-Romagna n. 8/14 e n. 57/14;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni S.p.A. - di seguito Wind) la fatturazione di importi eccessivi rispetto a quanto contrattualmente pattuito.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in seguito a rinnovo contrattuale le 27 sim mobili aziendali venivano sottoposte alla tariffa "Unlimited" per Euro 21,00 al mese IVA esclusa;
- che la fatturazione conseguente riportava costi abnormi e che in seguito ad occorse verifiche, l'istante rileva che anche nei mesi precedenti erano stati fatturati importi esagerati a titolo di autoricariche e pertanto in data 27.07.2016 invia lettera A/R e fax di reclamo;
- che in data 28.07.2016 l'operatore risponde al reclamo dicendo che effettuerà le opportune verifiche a livello amministrativo, senza mai comunicare all'istante l'esito di tali controlli;
- che in forza di ulteriori addebiti ingiustificati l'istante recede dal contratto con pec del 4.11.2016 chiedendo l'esenzione dai costi di recesso anticipato per aver interrotto il contratto per giusta causa;
- che l'istante però non voleva la disattivazione delle sim, ma voleva semplicemente passare ad altro operatore e chiede pertanto provvedimento GU5 per la riattivazione delle sim stesse, ottenuta con provvedimento del 5.12.2016;
- che l'operatore ha provveduto ugualmente alla disattivazione di dette sim.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) la restituzione di tutte le autoricariche fatturate, senza averne specificazione in fatturazione ma per importo di oltre Euro 5.000,00
- b) la restituzione sconti non erogati per Euro 141,00 per anni 1;
- c) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- d) la restituzione per importi delle disdette in data 04.11.2016;
- e) l'annullamento di tutte le penali;
- f) la copia delle condizioni contrattuali eventualmente sottoscritte.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo specifica che gli importi ultra canone addebitati nelle fatture contestate sono riferibili a chiamate verso numeri a tariffazione speciale, servizi a contenuto, MMS, collegamenti a GPRS in roaming e pertanto tutte le voci fatturate risultano corrette. In secondo luogo sottolinea che i costi a titolo di penali per il recesso anticipato sono stati addebitati legittimamente e che allo stato attuale l'istante presenta un insoluto per Euro 22.333,88.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, tutte le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A. La domanda a) deve essere rigettata. Dalla documentazione contabile prodotta sia dall'istante (fatture nn. 2016T0000678617, 2016T000841383, 2016T000841134) che dall'operatore (fatture nn. 2016T000841134, 20016T0000678876, 2016T000841383, 2017T000022864, 2017T000023100) non emergono costi imputabili ad autoricariche. Le voci descritte sono relative a canoni di abbonamento, rate apparati, sconti, promozioni e penali per recesso. La domanda, quindi, risulta generica, anche nella formulazione, in quanto lo stesso istante ammette "senza averne specifica in fatturazione". Diventa quindi impossibile per codesta Autorità disporre la restituzione di una cifra non chiaramente descritta in fattura.

B. La domanda b) deve essere respinta. È vero che l'istante ha fatto reclamo sul punto relativo alla restituzione di Euro 141,64 relativi ad ogni fattura emessa precedentemente alla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

data del reclamo stesso del 27.07.2016 e che le utenze sono state disattivate in data 09.12.2016 (come da memoria dell'operatore, ma confermato anche dall'Utente). Lo sconto richiesto non emerge da nessun documento allegato all'istanza, né dall'istante, né dall'operatore, per tale motivo è impossibile per codesta Autorità ordinarne la restituzione.

C. La domanda di cui al punto c) deve essere accolta. In data 27.07.2016 l'istante inviava reclamo a mezzo fax e raccomandata al quale Wind l'operatore risponde a mezzo fax il giorno successivo dicendo che effettuerà le opportune verifiche a livello amministrativo, senza mai però comunicare all'istante l'esito di tali controlli. Viene dunque riconosciuto indennizzo per la mancata risposta a detto reclamo ai sensi e per gli effetti dell'art 11 dell'Allegato A delibera Agcom n. 73/11/CONS, considerando come *dies a quo* per il calcolo dello stesso il termine di giorni 45 successivi all'invio del reclamo, termine riconosciuto all'operatore per ottemperare al suo dovere di risposta così per complessivi 171 giorni (dal 10.09.2016 al 28.02.2017) e per totali Euro 171,00 (Euro 1,00 pro die).

D. Le domande d) ed e) devono essere rigettate. L'istante motiva con 2 argomenti diversi la non applicazione delle penali evidenziate in fattura: la prima è l'avvenuto decorso del termine minimo contrattuale, in istanza indicato in "oltre 36 mesi" ed in memoria integrativa in "dopo 24 mesi" e la seconda è la "giusta causa" derivata dal fatto che non possono essere richiesti importi per recesso anticipato. Nelle fatture allegate sia dall'istante che dall'operatore, emerge che per le numerazioni disattivate il vincolo contrattuale scadesse in date diverse e rispettivamente 04.06.2017, 15.06.2017, 30.09.2017 12.10.2017, 13.10.2017, 16.11.2017, 27.04.2018, ma tutte le sim indicate nelle fatture sono state disattivate in data 09.12.2016, quindi antecedentemente alla scadenza del vincolo. Diviene impossibile per codesta Autorità accertare la correttezza delle scadenze dei vincoli, in quanto non sono stati prodotti dalle parti i relativi contratti e neppure indicate nelle memorie le date di attivazione. Quindi, indipendentemente dalla qualificazione (penale/disattivazione), manca l'elemento fondante per dirimere la vicenda: il contratto, che trattandosi di utenza business, è dirimente per correttamente statuire sulla questione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

E. La domanda f) deve essere respinta. La domanda consiste nella richiesta di un obbligo di *facere* che esula dal dettato dell'art. 19 comma 4, allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS e quindi dalle attribuzioni conferite a questa Autorità.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente le domande di XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi:
 - I. Euro 171,00 (centosettantuno/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo (Euro 1,00 x 171 giorni) per le motivazioni di cui al punto B).
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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059
e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom