

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.385

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";

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 un traffico non riconosciuto relativamente ai servizi offerti dalla società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind).

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

- che per circa un anno non ha ricevuto fatture relativamente alla sua utenza a causa di un "blocco amministrativo", così definito dall'operatore stesso;
- che, in seguito, tutte le fatture del 2015 sono state recapitate in un solo giorno costringendo la scrivente al pagamento in un breve lasso di tempo di tutte le somme;
- precisa che al fine di recarsi in Sudan per lavoro, aveva chiesto all'operatore, presso un punto vendita, un'offerta che potesse comprendere il traffico in quella zona e che in quella sede le veniva comunicato che non esistevano piani tariffari adatti per le sue esigenze;
- che, recandosi poi in Sudan, utilizzava il servizio senza avere avuto informazioni in merito ai costi, costi che venivano poi addebitati nelle fatture di cui sopra in ritardo di un anno;
- che l'operatore non comunicava alcunché in merito all'eventuale traffico anomalo né in via precauzionale decideva di sospendere il servizio.

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

- a) lo storno di Euro 2.698,07 addebitati sulla fattura n. 7305321901 per costi traffico roaming;
- b) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- c) l'indennizzo per disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore



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

L'operatore in premessa ricostruisce la vicenda contrattuale sottolineando che la fatturazione lamentata riguarda addebiti relativi al traffico in roaming voce presenti nella fattura n. 7305321901 per un importo di Euro 2.786,07 avente come periodo di riferimento dal 21.02.2015 al 20.04.2015.

Aggiunge che a seguito del reclamo pervenuto in data 16.12.2016 mediante l'associazione di consumatori, si appurava che l'istante aveva attivato in data 05.05.2016 l'opzione Travel Mondo tramite SMS (allegato 6/7).

Tale opzione, specifica, è dedicata a chi si trova all'estero e desidera chiamare e ricevere telefonate da/verso numeri UE – area 1 e 2.

Nella fattura oggetto di contestazione, il traffico voce in roaming è stato fatturato secondo le tariffe internazionali, indentificando il Sudan come paese della zona 4, per cui addebito (di Euro 4,00 ogni 60 secondi).

L'attivazione dell'opzione summenzionata è avvenuta solo successivamente in data 05.05.2015 mediante Canale Self Sms. Wind, a seguito delle verifiche effettuate, informava la cliente dell'esito delle verifiche mediante mail (Allegato 9).

Aggiunge che la cliente già nel citato reclamo lamentava un blocco di fatturazione da parte dell'operatore con relativo disagio subito.

In diritto sottolinea che la domanda è infondata in quanto il cliente avrebbe potuto controllare i costi tramite l'app My Wind o contatto telefonico ovvero tramite il sito istituzionale da cui si può anche verificare le tariffe applicate secondo le zone sopra descritte.

Rileva infine che l'opzione Travel Mondo è stata attivata dalla cliente solo successivamente alla fattura contestata e che l'insoluto ad oggi presente è pari ad Euro 2.943,21.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) deve essere rigettata. Occorre premettere che i fatti oggetto di contestazione sono stati descritti operando un rinvio ad un reclamo in atti, in cui l'istante contesta di aver preso conoscenza della somma richiesta per il traffico voca in roaming solo un anno dopo, a causa di un blocco amministrativo dell'operatore e quindi di una ritardata



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

emissione delle fatture, in particolare una comprensiva dell'intero anno 2015. La fattura in contestazione infatti è relativa al periodo dal 21.02.2015 al 20.04.2015, è stata emessa in data 02.04.2016, un anno dopo.

L'operatore contesta che l'istante avrebbe potuto adoperarsi per venire a conoscenza, attraverso ulteriori mezzi forniti dall'operatore stesso, dei costi che sarebbero stati addebitati. In punto a quanto eccepito nelle memorie dell'operatore, si rileva che vi è un dovere in capo allo stesso riguardo all'emissione delle fatture, e che non ha controdedotto in relazione al blocco amministrativo che poi ha portato alla fatturazione in contestazione e ha risposto alle doglianze dell'istante, relative ad un traffico effettuato nel 2015, dichiarando che l'istante aveva attivato un'opzione (Travel Mondo) in data 05.05.2016, peraltro indicando dei numeri di documenti (7, 8 e 9) agli effetti non prodotti. Pare ovvio che la controdeduzione è inconferente rispetto alla contestazione.

Nel merito vanno però valutati tre aspetti dirimenti la vicenda e che non possono portare all'accoglimento della domanda:

- il primo aspetto è che l'istante, nella stessa descrizione dei fatti, dichiara di essere partita per il Sudan consapevole di non avere alcuna copertura promozionale per quel Paese (*"Prima di recarsi per motivi di lavoro in Sudan, si rivolgeva ad un punto Wind chiedendo la possibilità di attivare sulla propria numerazione un'offerta che prevedesse tariffe più convenienti per il traffico da/per l'estero, l'operatore presente al punto Wind le comunica che non esistevano piani tariffari di quel tipo"*) e quindi la stessa avrebbe dovuto operare con particolare attenzione, informandosi preventivamente della tariffa applicata in casa di ricezione o effettuazione di chiamate, con la medesima diligenza con la quale aveva verificato la possibilità di attivare delle promozioni;
- nella fattura n. 7305321901 è esposto tutto il traffico effettuato dall'istante, compreso quello effettuato in Sudan (ricevuto ed effettuato). Tale traffico non è stato disconosciuto dall'istante e di conseguenza deve considerarsi riconosciuto;
- la fattura n. 7305321901, emessa in data 02.04.2016 è stata contestata solamente in data 11.11.2016 (seppure il reclamo prodotto in atti rechi la data 31.10.2016). Il reclamo peraltro inviato molto tempo dopo il termine di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi dell'operatore per la contestazione della fatturazione, non contiene alcuna rimostranza in merito al ritardo nel ricevimento della fattura oggetto del presente procedimento;



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

- pur a fronte di una risposta inconferente del gestore, gli elementi fattuali sopra descritti, portano alla determinazione che l'istante fosse consapevole che stava ricevendo ed effettuando chiamate ad un prezzo non agevolato e sul quale avrebbe potuto informarsi preventivamente, oltretutto informarsi sulle modalità per il controllo della spesa.

B) La domanda b) in merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo viene accolta. Relativamente alla presentazione del reclamo, si ricorda che la risposta ovvero il rigetto al reclamo devono essere adeguatamente motivati e forniti in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Ciò premesso, spetta all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11, commi 1 e 2 allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, dal 45° giorno successivo alla ricezione del primo reclamo del 11.11.2016, quindi dal 26.12.2016 e fino alla data di conciliazione avvenuta il 06.06.2017, così per complessivi giorni 162 ed Euro 162,00 (Euro 1,00 per 162 giorni).

C) La domanda c) deve essere rigettata. La richiesta è vaga e generica e non si comprende in punto a quali disagi dovrebbe essere riconosciuto un indennizzo.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza 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 già Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

1. Euro 162,00 (centosessantadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (Euro 1,00 x 162 giorni).

3. La società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

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