

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.192

**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 9/III/08;

Viste 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 Umbria n. 14/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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 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 contestato l'errata applicazione delle condizioni contrattuali e la sospensione delle utenze relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Telecomunicazioni X (oggi Wind Tre X di seguito Wind).

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

- che a seguito di stipula del contratto in data 13.04.2013 denominato *All Inclusive 400* per servizi relativi a due linee fisse e una mobile, le fatture risultavano con importi eccessivi rispetto a quelli pattuiti;
- di aver avanzato reclamo presso un centro Wind e che in quella sede gli veniva consigliato di sospendere il pagamento e attendere una comunicazione dal gestore, rilevando delle anomalie;
- dal mese di agosto 2014 l'utenza mobile veniva sospesa prima per le chiamate in uscita e dall'1 settembre totalmente anche l'utenza fissa XXX044;
- di aver perso l'utenza storica XXX942 che è stata assegnata ad un concorrente.

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

- a) lo storno totale degli importi addebitati e risultanti insoluti con ritiro del recupero credito;
- b) rimborso delle maggiori somme addebitate rispetto a quanto concordato in sede di stipula;
- c) indennizzo per la sospensione delle utenze per un totale di euro 2.700,00 (mobile) e euro 2.250,00 (fisse);
- d) indennizzo per perdita della numerazione XX942;
- e) spese di procedura per euro 100,00;
- f) indennizzo per mancata risposta al reclamo.



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

## 2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che l'utente ha stipulato i seguenti contratti:

- mobile prepagato sulla sim xxx907 in data 18.04.2012 e disattivato per morosità in data 07.10.14;
- rete fissa profilo residenziale attivato sulla linea xx044 il 17.03.12 disattivato per morosità 07.10.14;
- opzione fonia+adsl per un anno (20.03.12-07.10.14) disattivata in data 25.03.13 la promozione che prevedeva lo sconto del canone all inclusive

Rileva in particolare e precisa che:

- il 24.03.2014 il cliente contattava il call center per contestare la fatturazione e in quella sede veniva data una spiegazione al cliente;
- il 02.04.2014 il rivenditore chiedeva chiarimenti sulla promozione Super All Inclusive da marzo 2012 ma dalle verifiche effettuate e dal contratto non risultava alcuna richiesta, sottolineando che l'istante ha reclamato solo dopo due anni la presunta mancata attivazione della promozione;
- il 19.04.2014 il cliente chiede il codice di migrazione ma non risultano all'operatore richieste di attivazione procedura migrazione.
- in data 14.07.2014 l'operatore sollecitava il pagamento delle fatture e procedeva in data 04.08.2014 alla sospensione del servizio per l'utenza mobile e fissa del numero XXX044, di seguito, persistendo l'insoluto, alla disattivazione delle stesse per morosità e al blocco dell'IMEI;
- che per la linea residenziale non risulta alcun reclamo;

Inoltre precisa che per la posizione della Ditta XXX con la linea XXX642, attivato in data 29.04.2013 e disattivato in data 16.01.2015, è stata richiesta migrazione ed espletata in data 16.01.2015.

Rileva infine che è presente un insoluto per la posizione consumer di Euro 342,54 relativo alle fatture per il periodo dal 21.06.2014 al 20.10.2014, mentre per la posizione business un insoluto pari ad Euro 114,12 relativo alla fattura n. 7920245521.



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Preliminarmente si osserva che il GU14 è stato presentato per le sole utenze XXX907 e XXX044, pur rilevando che nella descrizione dei fatti si cita anche l'utenza storica XXX942, oggetto assieme alle altre due del precedente formulario UG e del verbale di mancato accordo e relativamente alla quale, in formulario GU14, l'istante sostiene: *“si precisa che l'utente ha perso la numerazione storica XXX942, andata ad una società concorrente causando un ingente danno economico all'azienda dell'utente”*. Il medesimo istante nella memoria di replica sostiene *“per quanto riguarda l'utenza fissa XXX044 anch'essa nel dicembre 2014 veniva sospesa arbitrariamente dall'operatore e, successivamente affidata ad altro utente, per di più una società concorrente, comportando quindi la perdita della numerazione storica in essere a nome del sig. XXX da ben più di 10 anni e causando un ingente danno all'attività del medesimo”*. Si evidenzia che a fronte di medesima contestazione di merito, le utenze sono diverse e tale confusione nella ricostruzione del complesso dell'accaduto determina l'impossibilità nel poter valutare le effettive rimostranze dell'istante. Invero l'istante contesta addebiti eccessivi relativi al complessivo della fatturazione Wind ma, oltre a non produrre idonea documentazione per poter valutare nel concreto gli addebiti errati, non li specifica in modo chiaro e valutabile. La sentenza della Cassazione Civile, sez. III del 17/02/2016 assume valore a fronte di chiara indicazione delle fatture contestate, che non sussiste nel caso di specie, né in formulario UG né in formulario GU14. Pertanto, in riferimento alla sentenza della Cassazione Civile, sez. III del 28/05/2014, diventa impossibile a controparte contro dedurre e provare fatti assolutamente generici e vaghi. Sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14) ed ancora: *a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore* (delibera Corecom Umbria n. 14/12).



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

A) per quanto sopra premesso, le domande a), b), c) e d) vanno trattate congiuntamente e devono essere rigettate, in quanto vaghe, generiche e non sostenute da idonea documentazione.

B) la domanda di cui al punto e) deve essere accolta con il riconoscimento di Euro 50,00 per spese di procedura.

C) la domanda di cui al punto f) deve essere accolta in quanto l'operatore non ha prodotto la risposta al reclamo del 22.10.2014. L'indennizzo deve essere quindi calcolato dal giorno 6.12.2014 (già computato il termine di 45 giorni dovuti all'operatore per inviare la risposta) e fino alla data della conciliazione del 03.02.2015, per complessivi 59 giorni, a cui va applicato l'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi (Euro 1,00 x 59 giorni). L'operatore dovrà corrispondere Euro 59,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

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

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Ditta XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 59,00 (cinquantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (euro 1 x 59 giorni);
3. La società Wind Tre 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.



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 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 Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)