

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.269

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE 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;

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 delle 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 la mancata fornitura e l'interruzione del servizio relativamente ai servizi erogati da parte della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind).

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

- che in data 03.02.2016 sottoscriveva la proposta di adesione all'offerta "*Telefono Incluso*" per cui acquistava un terminale Samsung Galaxy S6 per Euro 599,90;
- che corrispondeva come da contratto la prima rata di pagamento di Euro 149,90;
- che entro i due mesi successivi riscontrava problematiche tecniche quali funzionamento irregolare del vivavoce, delle conversazioni in chiamata, dei comandi vocali, elementi fondamentali per la scelta del prodotto, in quanto affetta da una patologia muscolare all'arto superiore;
- che si recava quindi presso il rivenditore per richiedere la riparazione del prodotto, ma che nel modulo di lavorazione del prodotto risultava scritto solo "*suoneria difettosa*" rispetto a tutti gli altri elementi segnalati;
- che si recava nuovamente dal rivenditore in data 04.06.2016 per richiedere la sostituzione del terminale e che la pratica veniva inoltrata agli uffici competenti dell'operatore;
- che nel frattempo si manifestavano altri difetti quali improvvise interruzioni di linea, e ritorno di voce durante le conversazioni;
- che per questo l'istante si recava nuovamente dal rivenditore, e che nel frattempo, sottolinea, continuava a pagare regolarmente le rate del cellulare in 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

- a questo aggiunge che per l'utenza xxxx433 con profilo "Internet Big" il servizio consisteva in una connessione dati LTE con modem Wifi che tuttavia ha generato traffico non riconosciuto che non è stato possibile contestare entro 60 giorni in quanto la fatturazione era bloccata e/o disattivata da Wind. In particolare, si trattava di servizi aggiuntivi mai richiesti né autorizzati e contesta le fatture nn. 7418749444 del 21.11.2015 di Euro 104,92 e 7301283336 di Euro 93,90.

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

- a) la conferma di avvenuta cessazione del contratto;
- b) il rimborso di Euro 200,00 in relazione alle maggiori somme pagate in riferimento alle due fatture summenzionate;
- c) la risoluzione contratto relativo a vendita smartphone con restituzione del prezzo di Euro 599,90 e contestuale riconsegna del bene;
- d) lo storno del totale insoluto;
- e) l'indennizzo a titolo di rimborso per il disagio subito e per il tempo e denaro speso.

2. La posizione dell'operatore

La società, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- che dalle verifiche appurava che in data 04.04.2016 il cliente contestava l'addebito di servizi a sovrapprezzo o *external* provider attivati sulla linea xxxx433;
- che la scrivente accoglieva il reclamo ed emetteva nota di credito per Euro 59,95 sulla fattura 7301283336 del 08.12.2015;
- che in data 05.08.2016 perveniva segnalazione via pec con richiesta di disattivazione in esenzione costi e penali, che veniva chiusa in quanto era già avvenuta portabilità verso altro operatore;
- che in data 11.08.2016 perveniva medesima contestazione già pervenuta con raccomandata, che Wind respingeva con nota del 27.09.2016;



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

- che in data 21.09.2016 perveniva reclamo tramite associazione di consumatori con motivazione *“storno e rimborso per servizi a tariffazione maggiorata e mancata lavorazione disdetta”* e che tale richiesta veniva respinta;
 - in data 29.11.2016 perveniva reclamo tramite associazione di consumatori per *“mancata assistenza terminali”*, che veniva respinta con motivazione: *“da controlli effettuati alla cliente è stata data la corretta assistenza in garanzia per il terminale acquistato, inoltre si precisa che la sostituzione dello stesso è a discrezione del centro assistenza Wind”*;
 - in data 12.12.2016 perveniva nuovo reclamo tramite pec con cui venivano richieste le opportune verifiche sull’assistenza al terminale e si appurava che l’ultimo ingresso dello stesso risaliva al luglio 2016 e visto il tempo trascorso si invitava a rispedirlo in assistenza. In data 13.01.2017 veniva chiuso il ticket in quanto il cliente nulla ha più comunicato.
- L’operatore rileva che la domanda è infondata in quanto da contratto il cliente si impegna a mantenere attivo il contratto e non recedere.
- In punto ai servizi a sovrapprezzo ricorda la normativa in materia e rileva che il cliente presenta un insoluto di Euro 507,49.

2. Motivazione della decisione

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

- a) Le domande a) relativa alla conferma di avvenuta cessazione del contratto e la domanda c) relativa alla richiesta di risoluzione del contratto relativo a vendita smartphone con restituzione del prezzo di Euro 599,90 e contestuale riconsegna del bene, sono da rigettare. Le stesse infatti esulano da quanto previsto dall’art. 19 comma 4 dell’allegato A, delibera n. 173/07/CONS per il quale l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può (esclusivamente) condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità, mentre le richieste formulate, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, restano estranee alla cognizione del Corecom.



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

b) Le domande b) è da accogliere parzialmente. L'istante chiede il rimborso di Euro 200,00 in relazione alle maggiori somme pagate per i servizi a sovrapprezzo sulle fatture nn. 7418749444 del 21.11.2015 di euro 104,92 e 7301283336 (del 08.12.2015 – come specifica l'operatore) di Euro 93,90. Va osservato che l'istante non produce le fatture oggetto di contestazione e neppure il reclamo sul punto. In suo soccorso viene l'operatore il quale dichiara di aver ricevuto un reclamo in data 04.04.2016 e di aver emesso nota di credito a rimborso di Euro 59,95 per la fattura 7301283336 del 08.12.2015 (di cui non produce copia), tenuto conto che lo stesso operatore ha accolto il reclamo restituendo i servizi a sovrapprezzo e tenuto anche conto dell'attuale indirizzo Agcom in materia, nello specifico il parere del 12.04.2016 con il quale si prevede che i servizi a sovrapprezzo contestati debbano essere o stornati o restituiti e del fatto che tale restituzione può avvenire solo relativamente ai sei mesi precedenti la contestazione, come da disposto dell'art. 123 del d.lgs. n. 196/03 sulla conservazione del traffico telefonico, l'operatore è tenuto a restituire oltre al quantum per i servizi a sovrapprezzo presenti nella fattura 7301283336 del 08.12.2015, anche quelli presenti nella fattura 7418749444 del 21.11.2015.

c) La domanda d) relativa alla richiesta di storno del totale insoluto, non può essere accolta. L'istante non motiva adeguatamente per quale ragione chiede lo storno integrale dell'insoluto, in quanto i disservizi lamentati riguardano da un lato i servizi a sovrapprezzo e dall'altro la corretta funzionalità dell'apparato. Nessuna contestazione è mossa relativamente ai servizi forniti dalla rimanente parte del contratto. Peraltro, non vi è in atti alcun reclamo inviato all'operatore ed attinente alla richiesta di cui sopra, in cui si possa evincere la motivazione della richiesta stessa e la puntuale contestazione delle cifre contestate. Pertanto, la richiesta non può essere accolta.

d) La domanda e) deve essere parzialmente accolta. La domanda relativa all'indennizzo a titolo di rimborso del disagio subito e dei soldi spesi e tempo perso non può essere accolta in quanto non è previsto un indennizzo di tal genere nel regolamento indennizzi, oltre ad apparire



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

come una richiesta di risarcimento del danno, che comunque esulta dal disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS, e non è stata provata la corresponsione di denaro a titolo spese. La richiesta di "indennizzo per tempo perso" può, invece, essere interpretata quale riconoscimento di spese di procedura che, tenuto conto della presenza della parte in entrambe le sedi di udienza, viene riconosciuto in Euro 100,00. (da togliere)

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 per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind tre X è tenuta a stornare i corrispettivi per servizi a sovrapprezzo presenti sulle fatture 7301283336 del 08.12.2015 e 7418749444 del 21.11.2015 e a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
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.

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. 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