

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.304

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;

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 determinazioni Agcom n. 49/15/DIT, n. 59/15/DIT e il parere del 12.04.2016;

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. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email 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.

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato dei prodotti e servizi non richiesti, una fatturazione non giustificata e un traffico non riconosciuto nei confronti della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 31.07.2014 attivava una promozione per servizio internet Wifi con scheda in abbonamento a Euro 15,00 al mese IVA compresa, con contratto n. XXX876, e con addebito bancario;
- che la scheda sim installata nel router non inviava né riceveva messaggi sms e nemmeno era in grado di effettuare chiamate;
- che nel dicembre 2016 l'istante si rendeva conto di addebiti abnormi sul proprio conto afferenti le fatture del servizio di cui sopra, precisamente iniziati dal 10.04.2015;
- che nonostante la richiesta di invio da parte dell'operatore delle fatture relative al periodo dal 10.04.2015 in poi, l'operatore inviava solamente quelle dal settembre 2016 al febbraio 2017;
- che, considerato che l'istante non è in possesso di tutte le fatture da aprile 2015 a settembre 2016, si contestano tutte le somme accedenti quanto contrattualmente pattuito e precisamente:
- Fatt. pagata del 10.04.2015 di Euro 58,41 di cui la somma contestata di Euro 28,42;
- Fatt. pagata del 10.06.2015 di Euro 86,85 di cui la somma contestata di Euro 56,85;
- Fatt. pagata del 10.08.2015 di Euro 84,81 di cui la somma contestata di Euro 54,81;
- Fatt. pagata del 10.10.2015 di Euro 101,78 di cui la somma contestata di Euro 71,78;
- Fatt. pagata del 14.12.2015 di Euro 180,73 di cui la somma contestata di Euro 150,73;
- Fatt. pagata del 12.02.2016 di Euro 215,66 di cui la somma contestata di Euro 185,66;



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- Fatt. pagata del 11.04.2016 di Euro 253,72 di cui la somma contestata di Euro 223,72;
- Fatt. pagata del 06.06.2016 di Euro 305,61 di cui la somma contestata di Euro 275,61;
- Fatt. pagata del 09.08.2016 di Euro 308,66 di cui la somma contestata di Euro 278,66;
- Fatt. 7314607308 del 10.09.2016 di Euro 292,30 di cui la somma contestata di Euro 258,83;
- Fatt. 7318038328 del 01.11.2016 di Euro 226,57 di cui la somma contestata di Euro 200,93, su cui è stata emessa nota di credito dell'importo di Euro 200,93;
- Fatt. 7321447146 del 28.12.2016 di Euro 243,54 di cui la somma contestata di Euro 215,92, di cui è stato fatto pagamento parziale per la somma riconosciuta di Euro 27,62 iva compresa;
- Fatt. W1702795772 del 22.09.2017 di Euro 42,61 di cui la somma contestata di Euro 14,99, di cui è stato fatto pagamento parziale per la somma riconosciuta di Euro 27,62 iva compresa;

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

- a) la restituzione della somma complessiva di Euro 1.510,38 e lo storno della somma di Euro 230,91;
- b) Indennizzo per la mancata lavorazione del reclamo;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore afferma nelle proprie memorie la correttezza del suo operato e sostiene l'infondatezza in fatto e diritto dell'istanza per i seguenti motivi:

- che da verifiche emergeva che in data 20.01.2017 perveniva reclamo da parte dell'associazione consumatori per la situazione relativa all'istante, avente ad oggetto il disconoscimento dei servizi EP attivati sulla numerazione menzionata in GU14 e che, in accoglimento di tale reclamo, veniva stornata parzialmente la Fatt. 7318038328 del 01.11.2016 di Euro 226,57 di cui la somma contestata di Euro 200,93, con emissione di nota di credito dell'importo di Euro 200,93, con e-mail di riscontro inviata al cliente
- che successivamente in data 20.03.2017 come richiesto dall'istante, venivano inviate le copie delle fatture per il periodo dal mese di luglio 2016 a dicembre 2016;



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che, nonostante i solleciti di pagamento e dato l'elevato importo dell'insoluto, in data 28.03.2017 veniva sospesa la linea, riattivata in data 20.04.2017 a seguito di presentazione di GU5 da parte dell'istante;
- che all'istante veniva attivata la sim XXX252 e che, sulla base del quadro normativo rappresentato da DM 145/2006 (disciplinante i servizi a sovrapprezzo) dalla Delibera 418/07/CONS, dalla Delibera 26/08/CIR e dal CASP (Codice Condotta per offerta servizi premium), nonché secondo le condizioni Generali di Contratto, il cliente, aderendo all'attivazione di una sim mobile, poteva effettuare chiamate, inviare o ricevere sms, e usufruire del servizio di connettività internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico
- che, posto il quadro normativo vigente che regola i servizi a sovrapprezzo, l'operatore sottolinea che l'attivazione di questi ultimi è possibile solo con un comportamento attivo del cliente che implicano pertanto la manifestazione di un consenso per fatti concludenti;
- che nel caso in esame l'istante, avendo ricevuto gli sms sopra indicati risultava perfettamente consapevole;
- che la scrivente ha gestito tempestivamente il reclamo prevedendo uno storno parziale e un riscontro in merito;
- che l'istante si è premurato di disattivarli solo a distanza di più mesi, con la modalità indicata in sms e che quindi nessun ulteriore storno è dovuto in ragione di un'attivazione consapevole e informata.

In relazione alla richiesta di avere, oltre che il rimborso/storno delle somme addebitate per servizi a sovrapprezzo anche gli indennizzi per servizi non richiesti, sottolinea che non può trovare accoglimento in quanto non si tratta di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita, che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno dei medesimi.

Infine, evidenzia che, relativamente alla disciplina vigente per la tutela dei dati personali, in presenza di una contestazione scritta, gli operatori telefonici possono conservare il traffico dell'ultimo semestre e pertanto le uniche fatture da prendere in considerazione ai fini di un eventuale storno sono quelle relative agli ultimi sei mesi in cui è stato presentato il reclamo.



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Alla luce di quanto esposto chiede di rigettare le domande poste dall'istante ed evidenzia che risultano già stornati gli importi contestati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate per i seguenti motivi.

A. la domanda a) relativa alla richiesta di restituzione della somma complessiva di Euro 1.510,38 e dello storno della somma di Euro 230,91, deve essere parzialmente accolta. Dagli atti emerge la circostanza per la quale l'istante ha pagato tramite addebito bancario e per oltre 2 anni fatture con importi che differivano dal doppio e fino a 9 volte l'importo di canone concordato, tramite addebito diretto in conto corrente. Oltre a ciò, va evidenziato che nel reclamo del 23.12.2016, effettuato via pec tramite l'associazione di consumatori, l'istante non dichiara di non aver mai ricevuto le fatture, bensì richiede solamente la copia delle fatture *"a decorrere dall'attivazione del contratto n. xxx 876 del 31.07.2016 e fino al dicembre 2016"*. Fatture che l'operatore invia all'istante, nello specifico la numero 7314607308 (periodo 01.07.2016-31.08.2016), la numero 7318038328 (periodo 01.09.2016-22.10.2016), la numero 7321447146 (periodo 23.10.2016-17.12.2016), la numero W17027957772 (periodo 18.12.2016-11.02.2017) in data 17.03.2017 e che, peraltro, l'istante produce con istanza UG presso codesta Autorità. L'utente poi in data 20.01.2017 e sempre tramite associazione di consumatori invia un nuovo reclamo, correggendo la richiesta di copia delle fatture e richiedendole *"a decorrere dall'attivazione del contratto n. xxx 876 del 31.07.2014"* (cioè antecedentemente di 2 anni rispetto alla richiesta del 23.12.2016). Non consta a codesta Autorità che l'operatore abbia prodotto le fatture da inizio contratto, nel luglio 2014, per consentire all'utente le opportune verifiche. A riguardo del reclamo del 20.01.2017, consta che Wind ha operato lo storno degli importi contestati e per la fattura contestata in reclamo, per Euro 200,93, come da nota di credito prodotta anche dall'istante n. 910711734. Atteso, poi, che l'operatore con memoria GU14, rileva che secondo la giurisprudenza vigente (determine Agcom n. 49/15/DIT e n. 59/15/DIT) gli importi contestati possano essere restituiti e/o stornati fino al limite dei 6 mesi precedenti la contestazione, tenuto conto della ricostruzione della vicenda, tenuto conto del parere Agcom del 12.04.2016 relativo alla restituzione/storno dovuta all'istante per i servizio a



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sovrapprezzo, se contestati e di cui non è provata la reale volontà di attivazione da parte dell'utente e, infine, della suddetta giurisprudenza citata dall'operatore stesso, quest'ultimo deve procedere allo storno/restituzione degli importi relativi ai 6 mesi antecedenti la data del reclamo del 20.01.2017 e relativi ai servizi a sovrapprezzo, ivi compresi gli importi indicati nella fattura del 27.01.2017 in pendenza di procedura di contestazione.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione del reclamo, deve essere accolta.

L'istante ha presentato un primo reclamo in data 23.12.2017 e un secondo reclamo in data 20.01.2017. Relativamente al 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, si rileva che l'operatore ha fornito una risposta tardiva al reclamo del 23.12.2016 inviato via pec e la cui risposta è pervenuta in data 17.03.2017, con 39 giorni di ritardo (tenuto conto dei 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo, che sposta il dies a quo al 06.02.2017). In relazione al secondo reclamo, tenendo conto che lo stesso è conseguenza del primo, non può essere preso in considerazione. Spetta quindi all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1 regolamento indennizzi, per complessivi Euro 39,00 (Euro 1,00 x 39 giorni).

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



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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/restituire gli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo antecedenti i 6 mesi dalla data del reclamo del 20.01.2017, ivi compresi gli importi indicati nella fattura del 27.01.2017 in pendenza di procedura di contestazione e a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 39,00 (trentanove/00) (Euro 1,00 x 39 giorni) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

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 delibera 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. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom