

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.251
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 febbraio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Vista la delibera Agcom n. 31/12/CIR;

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 regionali 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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.368);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'11 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 19/03/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 21/12/2017), quanto segue.

In data 06.04.2013 stipula un contratto con Wind, aderendo all'offerta "All inclusive Smart 400 con numero preferito" (XXXXXXX437), che include l'acquisto di due smartphone al prezzo di uno. La promozione prevede che, acquistando due telefoni, venga addebitato il canone di un solo apparecchio.

Precisa di avere sempre effettuato i pagamenti (bimestralmente) tramite domiciliazione bancaria come da contratto.

Tuttavia, l'operatore, in data 09.08.2017, sospende inspiegabilmente e senza alcun preavviso i servizi relativi all'utenza XXXXXXX672.

Immediatamente l'utente contatta il servizio clienti, apprendendo dell'esistenza di un insoluto relativo a quattro fatture risalenti al periodo maggio/giugno 2017, contabilizzanti il secondo dispositivo.

Dopo ulteriori reclami telefonici, viene a conoscenza del fatto che era stata unilateralmente modificata dall'operatore la modalità di pagamento (da rid a bollettino postale), nonostante le fatture venissero spedite all'utente via mail prive di bollettino postale e con la dicitura "domiciliazione bancaria".



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Successivamente, riscontra però, sempre tramite call center, che l'insoluto riguarderebbe fatture risalenti al 2015, relative all'utenza XXXXXXX672, di cui Wind richiede il pagamento solo due anni dopo.

L'utente, infatti, nel corso del 2017 si vede recapitare fatture contabilizzanti le tasse di concessione governativa per gli anni 2015-2016 oltre che ulteriori canoni per l'utenza XXXXXXX672 non dovuti, poiché già addebitati negli anni precedenti per l'utenza XXXXXXX437.

Inoltre, l'operatore addebita illegittimamente costi per traffico extra UE (mai prodotto in quel periodo) per un importo totale di euro 51,29.

Nonostante i numerosi reclami telefonici e scritti (quello del 16.08.2017 e quello del 24.08.2017), l'operatore riattiva i servizi sospesi illegittimamente soltanto in data 07.10.2017, a seguito di Formulario GU5.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- 1) lo storno integrale dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti a cure e spese dell'operatore;
- 2) gli indennizzi per la sospensione dei servizi ai sensi dell'art. 4 all. A alla delibera n. 73/11/Cons., da calcolarsi dal 09.08.2017 al 07.10.2017, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, per un totale di 59 giorni, per complessivi euro 442,50;
- 3) gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo, ex art. 11 Delibera n. 73/11/Cons., pari ad Euro 300,00;
- 4) il rimborso delle spese di procedura ex art. 19 Delibera 173/07/Cons per euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 13.07.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Da verifiche svolte emergeva che l'istante aveva sottoscritto due contratti:

- contratto attivato su sim XXXXXXX672 in data 07/11/2009 con listino All Inclusive Smart 400 Creso. CPE - KIT SAMSUNG GALAXI attivato il 06/04/2013 e disattivato il 03/10/2015;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- contratto attivato su sim XXXXXXX437 – CPE - KIT SAMSUNG GALAXI, attivato il 06/04/2013 e disattivato 03/10/2015.

Per quanto riguarda il pagamento, per entrambi i contratti il metodo prescelto risultava "Carta di Credito", ma per il primo dei due in data 02/07/2015 esso veniva variato in "Bollettino Postale" in quanto la carta di credito era nel frattempo scaduta.

Si appurava inoltre che in data 02/05/2017, per un'anomalia di sistema, per l'utenza XXXXXXX672 venivano emesse contemporaneamente diverse fatture, per le quali, tuttavia, veniva garantita una scadenza scaglionata, a partire dal 01/06/2017.

Successivamente, in data 20/07/2017 veniva inoltrata lettera di sollecito di pagamento e in data 10/08/2017 veniva inoltrato ordine di sospensione della sim XXXXXXX672.

In pari data l'istante contattava il Servizio Clienti per richiedere informazioni sullo stato dei pagamenti relativamente alla sim XXXXXXX672.

In data 11/08/2017 si registrava una nuova segnalazione al Servizio Clienti di richiesta di informazioni relative alla sospensione della Sim e allo stato dei pagamenti.

In data 16/08/2017 Wind contattava l'istante per il recupero dell'insoluto, il quale tuttavia comunicava di non voler effettuare alcun pagamento.

In data 24/08/2017 veniva inoltrata lettera di preavviso di risoluzione del contratto accompagnato dalla richiesta di corresponsione della somma di euro 170.

Si sottolinea che solo in data 28/09/2017 l'utente depositava Formulario GU5, finalizzato all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza diretto alla riattivazione del servizio. Wind, in risposta, forniva regolare riscontro in data 05/10/2017 rappresentando che la sim XXXXXXX672 era stata riattivata, come da riscontro inviato al Corecom.

Si rileva inoltre che non risultano reclami scritti né contatti al 155 in merito alla fattura con cui veniva addebitato traffico extra UE con periodo di riferimento 11/04/2016 - 10/06/2016.

Ciò premesso sul piano della ricostruzione della vicenda contrattuale, Wind evidenzia poi come le affermazioni dell'istante non siano suffragate da alcuna prova in merito alla gratuità di un apparato mentre la convenuta, di contro, produce le copie contrattuali di entrambi gli apparati telefonici.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Inoltre, relativamente alla possibilità di sospensione del servizio e di successiva risoluzione unilaterale del contratto per mancato pagamento delle fatture, riporta il contenuto dell'art. 5.5 delle Condizioni generali di contratto, rubricato, appunto, "*Mancato pagamento delle fatture*".

Ritiene che quanto sottoscritto dal cliente e, in generale, i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto avrebbero imposto all'istante di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendovi alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione dello stesso.

Cita, al riguardo, alcune recenti delibere a supporto dell'operato di Wind (delibera Corecom Puglia n. 48/2015; determina Agcom n. 33/14/DIT; delibera Corecom Lazio n. 213/15/CRL; delibera Corecom Toscana n. 4/2015).

Ribadisce di avere sollecitato l'istante a pagare le fatture, il quale tuttavia si rifiutava senza peraltro mai inviare un reclamo ai sensi per gli effetti dell'art. 7.1 delle Condizioni generali di contratto.

Evidenzia infine come la contestata variazione di modalità di pagamento non comporti un legittimo mancato pagamento, sui conti telefonici essendo riportata, come tra l'altro affermato dalla stessa cliente, la dicitura "Bollettino Postale", di cui quindi la cliente era ben conscia.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto 1) di storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore è parzialmente accoglibile.

Innanzitutto, si precisa che la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture appare illegittima ed arbitraria. Infatti, l'avvenuta contestazione di alcune voci mediante reclamo in data 16.08.2017, prodotto in atti, non può comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, comprendenti voci non contestate.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

D'altro canto, l'operatore non risulta agli atti avere mai fornito all'istante spiegazioni in merito alle voci di pagamento dal medesimo specificamente contestate tramite il succitato reclamo, voci che, pertanto, Wind è tenuto a stornare.

Non può invece essere accolta la richiesta di storno di quanto addebitato a titolo di traffico extra UE in quanto non riportata anche nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14.

Si richiama, al riguardo, il disposto di cui al punto III.1.2. ("Contenuto e qualificazione delle istanze") delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è, come detto, ravvisabile.

La richiesta di cui al punto 2) di indennizzo per la sospensione del servizio è accoglibile.

In assenza di prove, fornite dall'operatore, circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima (tra le altre, delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Ciò premesso, l'istante ha pertanto diritto all'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS. Poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 57 giorni (dal 10.08.2017, data di sospensione del servizio, come riconosciuto dallo stesso operatore, al 05.10.2017, data di riattivazione dello stesso a seguito di deposito GU5, come comunicato dall'operatore con mail prodotta in atti), l'importo complessivo da corrispondere è pari ad euro 427,50 (quattrocentoventisette/50) (euro 7,50 x 57 gg.).

La richiesta di cui al punto 3) di indennizzo per mancata risposta al reclamo è accoglibile.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'istante produce copia dei reclami inoltrati via mail in data 16.08.2017 e 24.08.2017, cui non risulta agli atti l'operatore abbia fornito riscontro.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 01.10.2017 (inoltro del reclamo in data 16.08.2017, cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per fornire il suddetto riscontro) fino al giorno 21.12.2017 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). In considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 82), l'utente ha diritto alla somma di euro 82,00 (ottantadue/00), a norma dell'art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta di cui al punto 4) relativa al rimborso delle spese di procedura è accoglibile. Si ritiene, infatti, di liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo forfettario di euro 50,00 (cinquanta/00).

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X è tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 427,50 (quattrocentoventisette/50) ai sensi dell'art. 4, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
 - II. euro 82,00 (ottantadue/00) ai sensi dell'art. 11 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS.
3. Wind Tre X è tenuto, inoltre, a stornare le sole voci di pagamento relative alle contestazioni avanzate da parte istante con reclamo del 16.08.2017, mai riscontrato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dall'operatore. I costi relativi alle restanti voci, non ricomprese in tale reclamo, restano a carico di parte istante.

4. Wind Tre X è tenuto, infine, 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

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom