

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.521
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 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Visa la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 26/2017 e la determina Corecom Emilia-Romagna n. 24/2018;

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. 051 527.7628

email corecom@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 regionali per le Comunicazioni” sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia- Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.373.2019);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 11 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/05/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0044143 del 19/07/2018 contestando la fattura n. W1417001812 e le successive allegate all’istanza in quanto contenenti costi per giochi a pagamento scaricati su SIM che afferma non essere in suo possesso e, comunque, bloccata.

L’istante, inoltre, lamenta che nonostante abbia cambiato SIM, mantenendo lo stesso numero, continua a ricevere addebiti esorbitanti rispetto al canone che, da contratto, dovrebbe essere di 71,00 Euro/bimestre.

Tanto premesso, in sede di GU14 l’utente ha richiesto:

- a) il blocco della SIM in quanto non in suo utilizzo;
- b) il ritiro della pratica di recupero di credito;
- c) l’indennizzo spettante per i danni patiti.

2. La posizione dell’operatore Wind

L’operatore Wind, con propria memoria difensiva eccepisce, in via preliminare, l’inammissibilità della richiesta di indennizzo in quanto non contenuta nel modulo UG e, dunque, non previamente sottoposta al tentativo di conciliazione. Nel merito osserva che:



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

- in data 22/09/2017, al fine di allertare il cliente circa il volume anomalo del traffico telefonico sulla numerazione 32XXXXX497 inviava un apposito telegramma;
- solo in data 26/10/2017 perveniva reclamo in cui l'utente contestava l'utilizzo da parte di terzi della numerazione di cui l'istante è titolare affermando che si sarebbe rivolto all'autorità competente per disconoscere tale utilizzo;
- in merito al disconoscimento del numero 32XXXXX497 si rileva che Wind Tre X in data 03/05/2017 ha ricevuto la richiesta di attivazione dell'utenza ed i relativi moduli come da procedura, che risultano regolari; non si registrano anomalie anche nel cambio SIM con mantenimento della medesima intestazione;
- gli importi addebitati all'istante nelle fatture oggetto di contestazione sono relativi ad acquisto di servizi effettuati sul Google Play Store (applicazioni, giochi, musica, ebook);
- sulla numerazione in questione è attivo il blocco dei servizi a sovrapprezzo sin dall'08/05/2017 ma esso non inibisce la possibilità dell'utente di effettuare acquisti sul Google Play Store in quanto la scelta di pagare un acquisto sul market di Google tramite addebito sul conto telefonico è necessariamente volontaria e comunicata direttamente a Google. Inoltre, Google garantisce la possibilità di ricevere il rimborso dell'acquisto entro 2 ore dallo stesso;
- anche dopo aver inviato il reclamo del 26/10/2017, l'istante seguiva ad effettuare acquisti dal Google Play Store con addebito dei relativi costi sulle fatture, facendo così lievitare considerevolmente l'importo dell'insoluto;

Rileva l'operatore che procedendo al riconoscimento della restituzione o storno d'importi ci si troverebbe nella paradossale situazione per la quale l'istante avrebbe maggiore interesse a denunciare tardivamente una data problematica per far così lievitare l'ammontare degli importi dovuti ed al tempo stesso fruire dei servizi. Chiede, pertanto, il rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

La richiesta sub c) relativamente alla quale Wind, ha rilevato le eccezioni di inammissibilità e improcedibilità, non può trovare accoglimento come di seguito precisato.



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

In particolare per quanto concerne i rilievi di Wind, si evidenzia quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui si deve “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”. Pertanto, posto che tra le richieste formulate dall’istante nel modulo UG non è presente quella di indennizzo generico (inserita solo in sede di GU14) la domanda deve senz’altro essere dichiarata inammissibile.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, anche le altre richieste formulate dalla parte attrice devono essere integralmente respinte.

a) Con riferimento alla richiesta sub a) di “blocco della SIM in quanto non in suo utilizzo” si rileva che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento “L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può 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”.

Ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di fare, resta estranea alla cognizione del Corecom e va pertanto respinta.

b) La richiesta sub b) di storno delle fatture emesse per gli acquisti compiuti da ignoti presso Google Play Store e rimaste insolute deve essere respinta. In caso analogo, infatti, questo Corecom ha avuto modo di osservare che non si tratta di “acquisto diretto tramite cellulare di un servizio a sovrapprezzo, bensì è l’acquisto di servizi tramite un’applicazione che deve necessariamente essere installata sull’apparato, e quindi che necessita di un passaggio meditato per effettuare l’acquisto. Nulla risulta pertanto imputabile all’operatore in quanto il rapporto contrattuale intercorso è pendente con Google e non con l’operatore telefonico. Come documentato da quest’ultimo, nel caso di specie, non si tratta di attivazione di servizi a pagamento sulla rete, ma di veri e propri acquisti tramite applicazione attraverso l’utilizzo di carta di credito personale, pertanto nulla risulta imputabile all’operatore, il cui onere probatorio risulta assolto” (Corecom Emilia-Romagna, determina 24/2018). Non rinvenendosi nella



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

fattispecie ragioni per discostarsi da tale decisione, la richiesta in esame deve essere quindi respinta.

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. Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind X per le motivazioni di cui in premessa.

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