

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.181
LEGISLATURA	X

Il giorno 1 giugno 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI X ORA WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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"*;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1195);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'1 giugno 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'addebito di costi per servizi a sovrapprezzo da parte della società Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare di due piani Wind All Inclusive Smart 400;
- di avere ricevuto la fattura n. 7809250291 sulla quale sono stati addebitati costi a sovrapprezzo, mai richiesti volontariamente dall'utente, per un importo di euro 354,50;
- di avere avanzato subito, in data 21.06.2013, un reclamo chiedendo il blocco dei servizi a sovrapprezzo;
- di avere ricevuto rassicurazioni dall'operatore in ordine all'effettuazione del blocco dei servizi a sovrapprezzo e di avere ricevuto indicazione di non procedere al pagamento della fattura di cui sopra e di attendere future indicazioni dall'operatore in merito al pagamento;
- di avere subito, in data 01.08.2013, senza alcuna comunicazione in merito ai pagamenti, la disattivazione del servizio voce e adsl sulle due utenze interessate, riattivate solo in data 08.10.2013 a seguito di presentazione del formulario GU5;
- di avere ricevuto la fattura n. 7813028352 sulla quale sono stati addebitati nuovamente costi per servizi a sovrapprezzo per un importo di euro 229,00;
- di avere provveduto al pagamento delle somme non contestate riferite alle fatture nn. 7809250291, 7813028352, 7816752283, 7820427943 e 7901645916.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

- a) lo storno totale dell'insoluto o, in via subordinata, delle somme eccedenti euro 50,00 al mese, non avendo l'operatore mai comunicato la possibilità di inserire un sistema di allerta secondo quanto previsto dalla delibera 326/10/CONS;
- b) un indennizzo per sospensione delle due utenze, dal 01.08.2013 al 08.10.2013, pari a 69 giorni, per un totale di euro 517,50 per ciascuna utenza, in applicazione dell'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, sostiene l'infondatezza dell'istanza in fatto e in diritto. Nel merito, rileva che l'utente, in data 21.06.2013, ha contattato il servizio clienti per contestare l'addebito di chiamate a servizi a sovrapprezzo, che dapprima l'utente ha riconosciuto e nella stessa giornata disconosciuto. In data 24.06.2013 Wind gestiva il reclamo come non fondato in quanto da verifiche effettuate è emerso che il cliente ha utilizzato un servizio che rientra nella lista degli EP denominato ONEBIP_ECOMMERCE, che è uno strumento d'acquisto attraverso il quale il cliente, inserendo un pin, acquista prodotti telematici utilizzando il telefonino con conseguente addebito in fattura. In data 24.07.2013 Wind inviava lettera di sollecito di pagamento e in data 22.08.2013 sospendeva entrambe le utenze per morosità. Il 30.08.2014 Wind inviava lettera di preavviso di risoluzione contrattuale. In data 25.09.2013 perveniva all'operatore istanza GU5 con richiesta di riattivazione delle linee a cui l'operatore ottemperava in data 07.10.2013.

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.

- a) La domanda a) è da accogliere parzialmente. Nel caso di specie, infatti, l'istante ha contestato fatture con addebiti maggiorati rispetto all'abbonamento sottoscritto,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

denominati “Servizi a sovrapprezzo”, rispetto ai quali richiede lo storno. In merito si rileva che a nulla può valere l’affermazione dell’operatore secondo cui il servizio a sovrapprezzo è riconducibile ad un contratto concluso tra l’istante e società erogatrici dei contenuti, dato che in atti non risultano riscontri documentali. L’operatore, infatti, non indica neppure il nome della società che avrebbe erogato il servizio a sovrapprezzo. Inoltre, l’art. 3, all. A, Del. Agcom n. 418/07/CONS dispone che: “gli operatori della telefonia assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni: (...) h) il dettaglio dei costi, indicando, in caso di servizi a sovrapprezzo o di chiamate verso numeri internazionali o satellitari, il titolare della numerazione o, se questo non è noto, l’operatore per conto del quale si effettua l’addebito”. Considerato che dalla documentazione in atti non risultano le informazioni richiamate sopra, è di tutta evidenza che la scarsa chiarezza e trasparenza riscontrate nella fatturazione de quo non può che confermare la consapevolezza dell’operatore di fornire delle informazioni incomplete all’istante, posto nell’impossibilità di conoscere gli addebiti sostenuti nonché di poter gestire la propria spesa nell’utilizzo del servizio. Inoltre, si rileva che l’istante ha provveduto con reclamo del 21.06.2013, a richiedere al gestore il blocco dei servizi a sovrapprezzo, contestando la prima fattura ricevuta con tali importi, e cioè la n. 7809250291 del 21.05.2013, ma Wind non ha provveduto ad evadere tale richiesta dichiarando in memoria che l’istante l’avrebbe revocata. L’istruttoria non rileva, però, alcuna documentazione probatoria di tale volontà, come ad esempio una registrazione telefonica di disconoscimento del reclamo o una comunicazione scritta. Alla luce di ciò, dunque, si ritiene di riconoscere in favore dell’istante il diritto allo storno/rimborso di tutti i costi relativi ai servizi a sovrapprezzo che nello specifico si individuano nei seguenti importi: euro 229,00 sulla fattura n. 7813028352, euro 354,50 sulla fattura n. 7809250291, euro 346,00 sulla fattura n. 7816752283, euro 75,62 sulla fattura n. 7820427943 e euro 278,28 sulla fattura n. 7901645916.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

b) La domanda b) è da accogliere. Agli atti risulta che l'istante, a fronte della fattura n. 7813028352, avanzava un reclamo in data 21.06.2013, in cui richiedeva al gestore il blocco dei servizi a sovrapprezzo. Poiché continuava a ricevere fatture con voci di costo relative a tali servizi, l'istante provvedeva al pagamento parziale delle fatture nn. 7813028352, 7809250291, 7813028352, 7816752283, 7820427943 e 7901645916, escludendo gli importi oggetto di contestazione. Nonostante ciò, il gestore ha effettuato l'interruzione del servizio voce e del servizio internet sulle due utenze interessate. Tale interruzione, nel caso di specie, va presa in considerazione dal 24.09.2013, data di presentazione del GU5, al 07.10.2013, data di riattivazione della linea, come risulta agli atti in riferimento all'istanza di adozione di provvedimento temporaneo avanzata dall'istante. Alla luce di ciò, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo per la sospensione del servizio, di cui all'articolo 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, che andrà calcolato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 pro die, dal 24.09.2013 al 07.10.2013, per 14 giorni di sospensione del servizio, per due utenze e per due servizi, per un totale di 420,00 euro (euro 7,50 x 2 utenze x 2 servizi - voce e internet x 14gg).

DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di Zama nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

- c) La società Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X è tenuta a stornare/ rimborsare in favore dell'istante tutti i costi relativi ai servizi a sovrapprezzo: euro 229,00 sulla fattura n. 7813028352, euro 354,50 sulla fattura n. 7809250291, euro 346,00 sulla fattura n. 7816752283, euro 75,62 sulla fattura n. 7820427943 e euro 278,28 sulla fattura n. 7901645916. per le motivazioni di cui al capo a).
- d) La società Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l. euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per la per la sospensione dei servizi dal 24.09.2013 al 07.10.2013, per le motivazioni di cui al capo b).

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

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom