

DELIBERA N. 121 DEFINIZIONE DELLA
CONTROVERSIA XXX - WIND TRE
(GU14/35137/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 03/07/2019;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l'istanza di XXX del 23/10/2018 acquisita con protocollo N. 0167400 del 23/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 25/09/2018, l'utente ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa. L'istante ha lamentato attivazione profili tariffari non richiesti, la mancata risposta ai reclami e l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate nei confronti della Società Wind Tre X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue: - in seguito al passaggio a Wind delle seguenti

numerazioni:XXXXXXXX817-XXXXXXXX733-XXXXXXXX103-XXXXXXXX343-

XXXXXXXX813XXXXXXXX457-XXXXXXXX560-XXXXXXXX346 XXXXXXXX740-XXXXXXXX382

XXXXXXXX431, l'operatore ha fatturato costi non concordati ed attivato piani tariffari diversi; - parte istante non ha mai ricevuto evidenza dei costi mensili fatturati relativi ad ogni singola utenza; l'operatore non ha risposto ai reclami; - a seguito di tali problematiche parte istante era costretto a migrare ad altro gestore. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) storno della posizione debitoria e ritiro eventuale pratica di recupero del credito;
- b) indennizzo per attivazione di profili e servizi errati e non richiesti;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) indennizzo per mancata trasparenza ed errate informazioni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, riferisce che in data 08/11/2017 perveniva da una agenzia, la proposta di contratto elettronica e cartacea (che vengono allegate) per richiedere l'attivazione di 5 sim dati con piano tariffario Only Giga: XXXXXXXX989, XXXXXXXX631, XXXXXXXX929, XXXXXXXX677 e XXXXXXXX279 + 8 sim in portabilità XXXXXXXX917, XXXXXXXX733, XXXXXXXX813, XXXXXXXX457, XXXXXXXX346, XXXXXXXX740, XXXXXXXX382 e XXXXXXXX431 con piano tariffario Smart Share 500 + 3 sim XXXXXXXX103, XXXXXXXX343, XXXXXXXX560 con piano tariffario Smart Share Unlimited. Era inoltre richiesta l'attivazione di due pacchetti Giga Smart Share. Tutte le utenze e i due pacchetti venivano attivati in data 09/11/2017. In data 30/11/2017 il cliente

chiedeva il cambio piano delle seguenti sim: XXXXXXXX103 basket XXXXXXXX895 Smart Share Unlimited; XXXXXXXX343 basket XXXXXXXX895 Smart Share Unlimited; XXXXXXXX813 basket XXXXXXXX1895 Smart Share 500; XXXXXXXX457 basket XXXXXXXX895 Smart Share 500; XXXXXXXX 560 basket XXXXXXXX895 Smart Share Unlimited.da Smart Share vs My Share Unlimited 5 GB con implementazione della ricarica automatica a soglia taglio 10€. Veniva eseguita la registrazione vocale di consenso (allegata dall'operatore) ed il cliente veniva informato del contributo, tassa di concessione governativa e costi vari. La variazione richiesta avveniva in data 05/12/2017. In data 19/12/2017 le sim

XXXXXXXX343, XXXXXXXX457, XXXXXXXX103, XXXXXXXX813, XXXXXXXX560, XXXXXXXX382, XXXXXXXX740, XXXXXXXX431, XXXXXXXX733, XXXXXXXX346 venivano cessate per portabilità verso Vodafone. In data 27/12/2017 la sim 3511183917 veniva cessata per portabilità verso Vodafone. In data 13/12/2017 perveniva PEC del cliente per chiedere di controllare i ponti radio della zona di Bologna e Pianoro perché consapevoli che fosse in corso un adeguamento per l'unificazione con la rete di Tre. In data 28/12/2017 si provvedeva a contattare il cliente il quale confermava che per problemi di copertura mobile su Bologna e Pianoro stavano migrando verso altro gestore. Le sim risultavano già cessate e pertanto non poteva più essere eseguita alcuna verifica tecnica. A seguito di PEC di parte istante che richiedeva la normalizzazione dei piani tariffari delle sim voce, il reclamo veniva ritenuto fondato in quanto il cambio piano tariffario effettuato risultava errato: cambio vs My Share 15 Giga anziché My Share 5 Giga.

L'operatore predisponendo nota di credito e veniva inviata comunicazione al cliente via mail in merito alla gestione del reclamo. In data 04/05/2018 venivano disattivate le sim dati XXXXXXXX929, XXXXXXXX279, XXXXXXXX677, XXXXXXXX631 e XXXXXXXX989, come da richiesta disdetta cliente pervenuta a mezzo pec. In data 05/05/2018 venivano disattivati i pacchetti Giga Smart Share. Wind sottolinea che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi e le compagnie telefoniche non hanno mai potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. Per quanto riguarda la posizione amministrativo/contabile, l'istante risulta debitore nei confronti di Wind Tre X della somma complessiva di euro 3.026,18.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte come di seguito precisato. a) Per quanto attiene alla richiesta sub a) di storno della posizione debitoria e ritiro della eventuale pratica di recupero del credito, la stessa non può essere accolta. Si rileva che l'utente si è limitato a dedurre genericamente l'illegittimità della fatturazione senza produrre le fatture contestate né fornire una qualsivoglia indicazione delle somme contestate, con ciò rendendo del tutto generica la domanda in esame. L'operatore ha fornito le fatture insolute; tuttavia in assenza di puntuale contestazione non è possibile valutare gli importi di cui si chiede lo storno tenuto conto che, a fronte della scarsa documentazione prodotta dall'istante, l'operatore ha prodotto il contratto sottoscritto dalla parte il 26/10/2017 relativo alle utenze di cui trattasi, ha prodotto il vocal order da cui si rileva che parte istante ha accettato le clausole contrattuali collegate alla modifica del piano tariffario compreso il pagamento del costo di attivazione di euro 80 per ciascuna utenza nel caso di disattivazione dell'offerta prima dei 24 mesi.

L'operatore stesso dichiara in memoria di avere provveduto, a seguito di reclamo del 13 dicembre 2017, a cambiare il piano tariffario applicato emettendo nota di credito e tale dichiarazione non è stata oggetto di replica da parte dell'istante. Risulta inoltre dalle memorie dell'operatore (non contestate dall'istante) che quest'ultimo abbia trasferito tutte le utenze in contestazione tra il

19/12/2017 ed il 27/12/2017 a fronte di un reclamo circa il malfunzionamento avanzato il 13/12/2017. Tale repentino recesso non ha consentito all'operatore di effettuare le verifiche tecniche necessarie a confermare e/o escludere che i disservizi lamentati potessero essere allo stesso integralmente imputabili. La richiesta di storno viene quindi respinta. b) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto b) di indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti, la richiesta non può essere accolta. L'unico reclamo relativo all'argomento è quello del 13 dicembre 2017 relativamente al quale l'operatore dichiara di avere provveduto a cambiare il piano tariffario applicato emettendo nota di credito. Tale dichiarazione non è stata oggetto di replica da parte dell'istante. Dalla documentazione in atti si rileva che l'operatore ha riconosciuto, accogliendo il reclamo dell'istante, l'applicazione di un piano tariffario errato. L'operatore documenta in proposito di avere inviato comunicazione scritta e di avere predisposto nota di credito al riguardo. Tenuto conto del riaccredito degli importi non dovuti dall'utente, si ritiene che non vi sia altro pregiudizio da indennizzare e, pertanto, la domanda non può essere accolta (cfr. Corecom E.R. Delibera 19/2017). c) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta. Parte istante allega due reclami del 13/12/2017. Il primo, di cui si è detto al precedente punto a) è relativo alla segnalazione di malfunzionamento cui è immediatamente seguito il recesso da parte dell'istante e quindi – nel caso di specie – è venuto meno l'obbligo dell'operatore di fornire risposta nonche'

l'interesse dell'istante ad ottenere una risposta. Il secondo reclamo è quello relativo all'applicazione di piani tariffari diversi da quelli concordati, già oggetto di trattazione al precedente punto b), relativamente al quale si ritiene che il gestore abbia fornito risposta, tenuto altresì conto dell'assenza di replica alla memoria del gestore. La richiesta viene quindi respinta. d) Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto d) di indennizzo per mancata trasparenza ed errate informazioni, la stessa non può trovare accoglimento in quanto trattasi di doglianze che esulano dalle fattispecie per le quali è previsto un indennizzo ai sensi del Regolamento Indennizzi. Per questi motivi il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

Le richieste dell'istanze vengono integralmente respinte.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 3 luglio 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi