

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.532
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 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	Vice Presidente
STEFANO CAVEDAGNA	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"*;

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 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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2740);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 01/08/2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 2/11/2017 (Prot. AL.2017.55924)

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate, modifiche contrattuali ed errata gestione dei reclami 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 con memoria Prot. AL/2018/2963 del 15/01/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che il legale rappresentante della Società istante in data 15/10/2015 sottoscriveva un contratto con Wind comprendente 2 Sim All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited, 2 Sim All Inclusive Aziende Ricaricabile BIG, 1 Sim All Inclusive Aziende Ricaricabile, 1 Sim Abbonamento, 1 Sim dati 10GB Internet Iccid, 1 linea telefonica fissa con servizio voce ed ADSL ed una linea telefonica semplice ad uso fax, il tutto da imputare a parte istante. L'offerta prevedeva la consegna in omaggio di due dispositivi ovvero un tablet ed uno smartphone;
- nonostante il contratto sottoscritto, l'operatore intestava le fatture ad altro istante (medesima ragione sociale ma altra sede). Gli omaggi non venivano mai consegnati e così pure non venivano consegnate 3 delle Sim attivate. Nelle fatture veniva altresì addebitata la tassa di concessione governativa, non dovuta in quanto trattasi di Onlus;
- a seguito di contestazione di parte istante circa la mancata consegna delle Sim, veniva erroneamente attivato un ulteriore account contabilizzante anche un servizio



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

ADSL mai richiesto. La Società riceveva quindi doppia fatturazione per 2 servizi Adsl e 3 Sim mai ricevute;

- nonostante i numerosi reclami scritti con i quali parte istante ha contestato l'erronea fatturazione richiedendo la regolarizzazione della situazione contabile su un unico account (27/01/2016, 20/05/2016, 23/09/2016, 23/03/2017), l'operatore non ha mai proceduto alla risoluzione dei problemi;
- in data 15/01/2016, parte istante revocava l'autorizzazione per gli addebiti bancari e migrava ad altro operatore.

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

- a) storno integrale dell'insoluto ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore;
- b) indennizzi per la mancata consegna ed attivazione delle Sim e degli apparati previsti dal contratto ai sensi dell'art. 12 comma 3 del Regolamento Indennizzi per applicazione analogica dell'art. 3 pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, da calcolarsi dal 15/10/2015 (data contratto) al 15/01/2016 (revoca rid) per un totale di 93 giorni per complessivi euro 697,50;
- c) gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo pari ad euro 300,00 (art 11 Regolamento Indennizzi);
- d) spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/Cons per euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind con memoria Prot. AL/2018/3619 del 16/01/2018 espone quanto segue:

- in data 18/01/2015 (ndr la PEC allegata dall'operatore è in realtà del 24/11/2015) perveniva PEC del cliente che contestava la fattura 2015T000970501 in quanto contenente l'addebito di 3 sim mai consegnate e l'addebito della tassa di Concessione Governativa non dovuta e chiedeva l'unificazione dei centri di fatturazione. Wind provvedeva a predisporre nota di credito e rimborso di euro 51,64 in riferimento alla TCG addebitata dal 1/10/2015 al 31/1/2016 per la Sim



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

335XXX032 (unica sulla quale era presente la TCG). Le richieste di cambio sede non venivano ritenute conformi in quanto non erano state presentate su carta intestata e nonostante il cliente fosse stato informato di tale difformità non provvedeva alla regolarizzazione. Le Sim che il cliente sostiene di non avere ricevuto erano state inviate in data 19/01/2015.

- In data 14/3/2016 perveniva ulteriore PEC con cui il cliente comunicava di aver variato la sua sede legale. La richiesta non veniva considerata conforme in quanto non presentata su carta intestata. Il cliente veniva contattato e comunicava che avrebbe inviato nuova richiesta.
- In data 16/03/2016 perveniva nuova PEC in cui il cliente contestava la fattura 2016T000114886. La segnalazione veniva chiusa con l'emissione di un accredito di euro 13,60 e, come richiesto, veniva imputato sui sistemi un ordine di cessazione delle Sim 389XXX730, 389XXX302, 389XXX295.
- In data 24/05/2016 il cliente contestava la fattura 2016T000278415 lamentando una serie di disservizi, tra cui la mancata fatturazione su un unico account nonché l'addebito del canone della Sim dati 389XXX730 specificando che era rimasta attiva. Il reclamo veniva respinto in quanto la Sim dati che veniva fatturata era la 389XXX727, regolarmente attiva e per la quale non era mai pervenuta la richiesta di disattivazione. Relativamente alla richiesta di unificazione account, l'operatore dichiara che il cliente non inviava documentazione conforme.
- In data 23/03/2017 perveniva PEC con cui il cliente contestava le penali per il recesso anticipato. In proposito Wind replica che i contratti hanno durata 24 mesi ed il piano tariffario "All Inclusive Aziende ricaricabile" prevede un contributo di attivazione di 80 euro scontato al 100% per i clienti che non recedono prima dei 24 mesi. In proposito inviava al cliente la lettera di esito reclamo.
- In data 25/03/2017 veniva imputato ordine di cessazione delle numerazioni 335XXX032, 392XXX701 e 389XXX727 come da richiesta del cliente;
- In data 22/11/2017 la Sim 388XXX857 veniva cessata dal credito per morosità.



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 conclusione, Wind ritiene che l'istanza non meriti accoglimento in quanto ha già regolarizzato la posizione contabile in merito alla TCG mentre la variazione della sede legale non poteva essere eseguita in quanto la documentazione inviata non era stata presentata su carta intestata. Per quanto riguarda l'applicazione di costi per il recesso anticipato, il gestore ne conferma la debenza richiamando in proposito i costi considerati pertinenti al recesso di cui alla delibera AGCOM 96/07/CONS nonché i costi applicabili in caso di recesso anticipato da contratti aventi ad oggetto un'offerta promozionale sui quali si è pronunciato anche il giudice amministrativo (sentenza 1442/2010 del Consiglio di Stato). L'utente presenta un insoluto pari ad euro 1.854,52.

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) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto a) di storno integrale dell'insoluto ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore, la stessa può trovare parziale accoglimento.

Dalla documentazione allegata da parte istante risulta che in data 15/10/2015 è stato sottoscritto un contratto che riporta le seguenti utenze:

- 335XXX032;
- 392XXX513;
- 392XXX701;
- 338XXX435;
- 370XXX455;
- 327XXX461;
- 051XXX959;
- Tablet nuovo (senza indicazione di numero)
- l'ultima pagina del contratto riporta l'indicazione generica di un numero "nuovo".
- dal contratto non si comprende quale tipologia di offerta sia abbinata ai numeri indicati.

Il contratto sottoscritto allegato da parte istante reca un timbro della Soc. Coop. Soc. it2 con sede legale in via XXX, Bologna – Codice Fiscale e Partita Iva XXX.



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 atti sono presenti numerosi reclami prodotti da parte istante e dall'operatore:

- reclamo Pec del 24 novembre 2015 (prodotto dall'operatore). Parte istante lamenta che risultino attive 3 Sim dati mai ricevute e chiede lo storno. Lamenta altresì la mancata consegna di due terminali;
- reclamo Pec del 15 gennaio 2016 (prodotto dall'operatore). Parte istante contesta la Fattura 2015T000970501 e afferma che i servizi attivi e da fatturare sono i seguenti:
 - 2 Sim All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited (prive di indicazione di numero);
 - 2 Sim All Inclusive Aziende Ricaricabile BIG (prive di indicazione di numero);
 - 1 Sim All Inclusive Aziende Ricaricabile (priva di indicazione di numero);
 - 1 Sim Abbonamento (priva di indicazione di numero);
 - 1 Sim dati 10GB Internet Iccid, 893988XXXXXX
 - 1 linea telefonica fissa con servizio voce ed ADSL (051XXX959)
 - 1 linea telefonica semplice ad uso fax (051XXX756)

Lamenta la mancanza in fattura di chiarezza circa le utenze fatturate, la presenza in fattura di 3 Sim dati mai consegnate e l'applicazione della tassa di concessione governativa non dovuta; chiede inoltre la ri-fatturazione per gli importi effettivamente ancora dovuti su un unico account;

- Reclamo del 27 gennaio 2016 (prodotta da parte istante privo del referto di ricezione). Parte istante lamenta la persistenza di fatturazione su 3 utenze estranee al presente procedimento e reitera quanto già contenuto nella PEC del 15 gennaio 2016;
- Reclamo PEC del 14 marzo 2016 (prodotto dall'operatore). Parte istante comunica di avere ricevuto la nota di accredito per la TCG ma che non procederà al pagamento della fattura 2015T000970501 in quanto risultano



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

fatturate 3 SIM dati mai consegnate. Viene inoltre contestata la Fattura 2016T000114886 di cui viene chiesto lo storno integrale.

- Reclamo PEC 18 marzo 2016 (prodotto dall'operatore). Parte istante chiede il cambio di sede allegando visura camerale (il cambio di sede era già stato chiesto via PEC l'11/03/2016 privo di allegazione di visura).
- Reclamo PEC 20/05/2016 (prodotto dall'operatore e da parte istante). Parte istante contesta la fattura 2016T000278415 ed in particolare: - la persistenza di fatturazione per una Sim dati estranea al presente procedimento, - l'addebito improprio di un contributo di disattivazione per recesso anticipato di due Sim dati; - gli erronei addebiti relativi alle utenze 335XXX032 e 051XXX756 che dovrebbero essere effettuati sull'account 411545490. Parte istante chiede inoltre l'imputazione dei costi ad un unico account con l'intestazione alla Società Coop indicando la nuova sede legale in via Liberazione, lo storno delle fatture emesse già contestate e la nuova fatturazione per gli importi effettivamente dovuti.
- Reclamo PEC 22/09/2016 (prodotto dall'operatore e da parte istante). Parte istante reitera la contestazione su tutte le fatture emesse 2016T000278415, 2016T000114886, 2015000970501, 2016T000441891, 2016T000606754 in quanto non sono mai state ricevute né utilizzate 3 Sim dati, reitera la richiesta di addebito su un unico account.
- Reclamo PEC 23/03/2017 (prodotto dall'operatore e da parte istante). Parte istante reitera le contestazioni precedenti. Contesta anche le ulteriori fatture emesse 2016T000770333, 2016T000933469 nonché la fattura 2017T000114493 relativamente a contributi di disattivazione per le SIM migrate, in quanto conseguente alla mancata "normalizzazione" dei centri di fatturazione.
- Il 23/03/2017 parte istante ha altresì inviato recesso dal contratto.

A fronte dei numerosi reclami ricevuti, l'operatore dichiara – non provandolo – che le 3 Sim che parte istante dichiara di non avere mai ricevuto sono state inviate il 19/01/2015, data peraltro



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

inverosimile posto che il contratto in contestazione è stato sottoscritto il 15/10/2015. L'operatore allega inoltre 2 note di credito relative alle fatture 2016T000114886 e 2015T000970501 recanti i riaccrediti degli importi fatturati per le TCG e per un "Canone voce – mobile" non meglio identificato.

I numerosi reclami presentati da parte istante sono relativi a varie inadempienze del gestore. Il mancato aggiornamento della sede legale da cui parte istante lamenta essere derivata la mancata "normalizzazione" dei centri di fatturazione e l'attivazione di ulteriori utenze, trova solo parziale riscontro nelle fatture, peraltro prodotte dal solo operatore. Tali fatture, seppur riportanti la precedente sede legale di Via XXX, sono riferite alla Partita Iva, al Codice Cliente ed al Codice Account indicati dall'istante e quindi non si comprende quale sia "l'altro istante" indicato. Le medesime fatture sono nella quasi totalità prive di riferimento alle singole utenze telefoniche, in alcuni casi i costi sono riferiti ad utenze estranee a quelle oggetto della presente controversia e comunque parte istante non fornisce documentazione che consenta di ricostruire compiutamente i fatti lamentati. Alla luce della documentazione prodotta si ritiene pertanto di poter ritenere indebitamente fatturati i costi relativi alle 3 Sim di cui parte istante ha sin dalla prima fattura contestato la mancata ricezione (e conseguente mancata attivazione). Si dispone pertanto lo storno dalle fatture 2015000970501, 2016T000114886, 2016T000278415, 2016T000441891, 2016T000606754, 2016T000770333, 2016T000933469, 2017T000114493 degli importi fatturati relativamente alle 3 Sim mai consegnate dall'operatore comprese le spese di recesso relative alla cessazione delle medesime 3 Sim.

- b) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto b) di indennizzo per la mancata consegna ed attivazione delle Sim e degli apparati previsti dal contratto ai sensi dell'art. 12 comma 3 del Regolamento Indennizzi per applicazione analogica dell'art. 3 pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, da calcolarsi dal 15/10/2015 (data contratto) al 15/01/2016 (revoca rid) per un totale di 93 giorni per complessivi euro 697,50, la stessa viene accolta. Parte istante, come descritto al punto precedente, ha inviato reclami ripetuti circa la mancata consegna/attivazione di 3 Sim e l'operatore non ha fornito giustificazioni pertinenti al riguardo. Da ciò deriva il riconoscimento per parte istante di un indennizzo ai del combinato disposto degli artt. 3 comma 1 e 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi calcolato unitariamente ai sensi dell'art. 12 comma 1 del



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

Regolamento stesso. L'indennizzo viene riconosciuto dal 14/11/2015 (termine massimo di 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto entro i quali l'operatore avrebbe dovuto provvedere all'attivazione) al 15/01/2016 (data indicata dall'istante di revoca del rid) e così determinato: giorni 62 X 7,50 euro/die x 2 (utenza business) = euro 930,00 (novecentotrenta);

c) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto c) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari ad euro 300,00 (art 11 Regolamento Indennizzi), la stessa viene accolta. Come argomentato in precedenza, a fronte dei numerosi reclami presentati dall'istante, l'operatore non ha fornito valide giustificazioni. L'unica risposta in atti, inviata da Wind, è una comunicazione del 7/04/2017, a fronte dell'ultimo reclamo del 23/03/2017, in cui l'operatore conferma la correttezza della fatturazione non rispondendo pertanto alle doglianze rappresentate da parte istante attraverso plurimi reclami. Da ciò deriva il riconoscimento a favore di parte istante di un indennizzo ai sensi dell'art. 11 del regolamento indennizzi a far data dal 08/01/2016 (termine di 45 giorni entro il quale Wind avrebbe dovuto rispondere al primo reclamo datato 24/11/2015) al 23/03/2017 (data di recesso dal contratto), determinato pertanto nella misura massima di euro 300,00 (trecento);

d) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto d) di riconoscimento delle spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/Cons, appare equo liquidare in favore della parte istante, l'importo di euro 100,00 (cento), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

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/accoglie l'istanza di XXX It2 –Sancenti nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

- I. euro 930,00 (novecentotrenta) a titolo di indennizzo per mancata attivazione di servizi;
 - II. euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. La società Wind Tre X è inoltre tenuta allo storno dalle fatture 2015000970501, 2016T000114886, 2016T000278415, 2016T000441891, 2016T000606754, 2016T000770333, 2016T000933469, 2017T000114493 degli importi fatturati relativamente alle 3 Sim mai consegnate dall'operatore comprese le spese di recesso relative alla cessazione delle medesime 3 Sim.
4. La Società Wind Tre è tenuta 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