

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.528
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.2018.2741);

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 31/10/2017 (Prot AL/2017/55863)

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate 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:

- di avere sottoscritto un contratto di abbonamento per servizi di telefonia fissa ed ADSL con canone mensile, IVA compresa, pari ad euro 46,90; tale prezzo non veniva mai applicato sin dal momento della attivazione. Veniva invece applicato un prezzo superiore. Si evidenzia mediamente una somma aggiuntiva pari ad euro 26,39. In proposito vengono citate le fatture: 7301980620 del 1/2/2016, 7305449103 del 2/4/2016, 7308942166 dell'1/6/2016, 7312448577 del 2/8/2016, 7315908065 del 3/10/2016.
- venivano inviate diverse segnalazioni al gestore, senza esito;

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

- a) storno dell'insoluto;
- b) rimborso di euro 131,90;
- c) cessazione del contratto;
- d) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e per il disagio subito

2. La posizione dell'operatore



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'operatore Wind, con memoria Prot. AL/2018/3552 del 16/01/2018 dichiara che in data 31/10/2014 parte istante aderiva al contratto di rete fissa con piano tariffario Absolute Adsl al costo di euro 26,95. Tale tariffa veniva modificata in euro 22,95 in data 20/11/2014 tramite call center a seguito dell'adesione all'offerta convergente Powered Infostrada con l'utenza mobile 320XXX246. Sul conto telefonico 7305449103 del 2/4/2016 il cliente veniva avvisato della variazione con incremento del canone mensile dell'offerta Absolute ADSL di euro 3,28 nonché della possibilità di recedere dal contratto entro trenta giorni senza il pagamento di penali. Il gestore evidenzia che prima del 27/12/2016 parte istante non aveva mai inviato alcun reclamo e ciò non ha consentito di predisporre un'adeguata difesa non potendo estrarre il traffico precedente oltre 6 mesi la data di contestazione per motivi di privacy. Parte istante presenta un insoluto di euro 514,13.

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 riguarda le richieste di cui ai punti a) di storno dell'insoluto e b) di rimborso dell'importo di euro 131,90, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Parte istante dichiara di avere sottoscritto un contratto – senza specificare in quale data e senza alcuna allegazione – per servizi di telefonia fissa ed ADSL con canone mensile, IVA compresa pari ad euro 46,90. La prima fattura che parte istante allega è datata 1/2/2016 ed il canone bimestrale (e non mensile) applicato è di euro 48,89. Parte istante allega altresì risposta al proprio reclamo del 22/12/2016 – unico reclamo in atti relativo alla tariffazione applicata - con il quale Wind, in data 9 gennaio 2017, esplicitava le modifiche contrattuali intercorse ed in virtù delle quali la tariffa del canone Absolute ADSL aveva subito delle modifiche dalla data della attivazione (18/11/2014) fino all'1/6/2016, data in cui la tariffazione era diventata di euro 26,23 mensili. Nella risposta al reclamo l'operatore richiamava peraltro la fattura 7305449103 del 2/4/2016 in cui era preannunciato l'aumento tariffario di euro 3,28 al mese – cui era correlata la possibilità di recesso entro il 31/05/2016 -. La stessa parte istante ha allegato la fattura di cui trattasi con



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'informativa citata. Non risulta quindi provata una tariffazione superiore a quanto concordato e che comunque siano state apportate modifiche tariffarie senza previamente informare l'utente. Alla luce delle dichiarazioni e degli atti depositati le domande di storno e/o rimborso debbono quindi essere respinte.

- b) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto c) di cessazione del contratto, la stessa deve essere respinta perché volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS).
- c) Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e per il disagio subito, la stessa viene respinta per le medesime motivazioni di cui al precedente punto a).

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 Ogbeide nei confronti della società Wind Tre 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