Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.323
LEGISLATURA	X

Il giorno 9 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
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X)

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";

Viste la delibera AGCOM n. 69/11/CIR e la delibera Corecom Emilia Romagna n. 106/2016;

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.2017.1234);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 9 giugno 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite che ha comportato l'illegittima fatturazione da parte della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver aderito a maggio 2012 all'offerta "Wind Business start" che includeva la fornitura di un Blackberry gratuito;
- di avere ricevuto, per la sottoscrizione del contratto, una modulistica poco leggibile e non conforme a quanto pattuito telefonicamente, tra cui risultava un modulo che prevedeva l'acquisto del Blackberry anziché essere gratuito;
- di avere avanzato, in data 7.05.2012, con e-mail di reclamo chiedendo delucidazioni;
- di avere ricevuto fatture con importi più elevati rispetto a quanto pattuito;
- di avere avanzato, con e-mail del 14.05.2012, del 28.07.2012 e del 07.02.2013 e con diverse telefonate al servizio clienti, ulteriori reclami per contestare la non chiarezza dell'offerta;
- di aver subito il malfunzionamento del servizio dati da maggio 2012 fino alla conclusione del contratto nel luglio 2013;
- di avere riscontrato traffico anomalo nella fattura n. 2013T000529996 e di averlo contestato.

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

a) lo storno di tutti i corrispettivi addebitati per la fornitura del Blackberry;
b) lo storno di tutti i corrispettivi addebitati per il servizio dati;
c) l'indennizzo ai sensi dell'art.8 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS per euro 1,00 x per 412 giorni per un totale di euro 412,00 e l'indennizzo ai sensi dell'art.5 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS per euro 5,00 x 2 x per 412 giorni per un totale di euro 4.120,00;
d) i termini di cui all'art.15 della delibera 173/07/CONS per memorie e integrazioni documentali;
e) ogni altra indennità dovuta per legge e regolamento.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha rilevato la corretta applicazione della proposta contrattuale sottoscritta dall'istante in data 10.05.2012, che prevedeva il piano tariffario Wind business Start e opzione Blackberry internet service con l'invio di un terminale Blackberry 8520. In particolare ha specificato che "il cliente avrebbe pagato per il piano tariffario 15,00 euro al mese invece che 20,00 euro, per l'opzione internet Blackberry internet service 5,00 euro al mese invece che 10,00 euro e per il terminale 2,50 euro al mese anziché 5,00 euro per lo sconto del 50% della rata del terminale come da promozione in vigore in fase di sottoscrizione. In proposta veniva indicato come prezzo mensile 7,50 euro per il terminale Blackberry 8520 che potrebbe indicare la somma dell'opzione Blackberry internet service per 5,00 euro e la rata terminale di 2,50 euro. I prezzi quindi applicati in fattura sono corretti". Inoltre, Wind ha sottolineato che "la fattura n. 9126045615 non è mai stata saldata dal cliente in quanto proprio su tale documento è riportata la dicitura "Questa fattura non deve essere pagata: come da accordi commerciali l'importo sarà addebitato secondo le condizioni generali di Contratto dell'opzione Telefono Incluso".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

a) La domanda a) è da rigettare. Dalla documentazione in atti, infatti, si rileva che l'istante ha aderito, in data 10.05.2012, al piano tariffario Wind business Start che prevedeva l'opzione Blackberry internet service con l'acquisto rateale di un terminale Blackberry 8520. Pertanto devono ritenersi legittimi gli importi addebitati in fattura relativi al pagamento rateale del terminale.

b) Le domanda b) e c) sono da trattare congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, per quanto riguarda lo storno di tutti i corrispettivi addebitati per il servizio dati e la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, si rileva che dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta avanzata, in merito, alcuna segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante nei confronti dell'operatore. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo se segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. A tal proposito, la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, nonché il costante orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". Pertanto, premesso che la documentazione in atti non consente di ricostruire e comprovare la vicenda e che l'ufficio non può sostituirsi all'istante nella formulazione delle proprie richieste, si ritiene di rigettare sia la domanda di storno che di indennizzo (cfr. delibera Corecom Emilia Romagna n. 106/2016). Infine, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, non può trovare accoglimento nel rispetto di quanto previsto dal contratto sottoscritto dall'istante in data 10.05.2012.

c) La domanda d) è da rigettare. In particolare si rileva che non è individuabile il contenuto della richiesta formulata dall'istante. A proposito si precisa che l'art. 15 della delibera Agcom 173, citato dall'istante, non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dal comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, secondo cui "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". Pertanto, considerato che l'ufficio non può sostituirsi alla parte istante nella formulazione delle proprie richieste e che la domanda, così formulata, non è riconducibile ad alcuna delle fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi, la stessa deve essere rigettata.

d) La domanda e) è da rigettare. In particolare l'istante richiede "ogni altra indennità dovuta per legge e regolamento". Tale richiesta risulta generica e, considerato che l'Ufficio non può sostituirsi all'istante nella determinazione delle proprie richieste, si ritiene di rigettare la domanda.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Sirotti nei confronti della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni 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	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Prof.ssa Giovanna Cosenza