

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.353
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 marzo 2019 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	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.577);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 27/03/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0029606 del 11/05/2018 lamentando che:

- in data 12 ottobre 2017 stipulava via web contratto con l'operatore per il servizio Fibra con fornitura del relativo modem indicando come modalità di pagamento il bollettino postale, come previsto dalla modulistica pubblicata on line;
- all'atto del ritiro del predetto modem presso il negozio Wind non riusciva a perfezionare il contratto in quanto l'incaricato otteneva la seguente risposta dal sistema "modalità di pagamento incompatibile con il servizio richiesto";
- in data 30/11/2017 veniva inoltrato a mezzo PEC reclamo all'operatore che era respinto;
- data l'impossibilità di ottenere la modalità di pagamento richiesta recedeva dal contratto.

Tanto premesso, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo per il ritardo nell'attivazione del contratto a causa del rifiuto dell'operatore di consegnare il modem per tutta la durata del contratto.

## **2. La posizione dell'operatore Wind**

L'operatore Wind, con propria memoria difensiva osserva che l'utenza Fibra in questione è stata attivata in data 25/10/2017 e disattivata su richiesta dell'istante il data 01/05/2018.

Con riferimento alla mancata consegna del modem, l'operatore precisa che l'accettazione della proposta di contratto è avvenuta per via telematica ma che, a norma dell'art 22.3 delle condizioni generali di contratto, Wind si riserva l'attivazione del servizio solo delle verifiche sui metodi di pagamento prescelti: nel caso in oggetto l'attivazione del profilo "telefono incluso" presuppone un metodo di pagamento automatico ed è incompatibile con il bollettino postale



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

come risulta da apposito materiale informativo: pertanto l'istante è stata invitata a cambiare senza oneri metodo di pagamento.

L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante, evidenziando di aver già provveduto a stornare tutti gli importi fatturati a titolo di rate del modem non ritirato dell'istante con apposite note di credito.

### 3. La replica dell'istante

In relazione a quanto argomentato dall'operatore l'istante rileva quanto segue:

- il contratto si è perfezionato alle condizioni presenti nella modulistica on line le quali prevedevano anche la modalità di pagamento con bollettino postale, pertanto Wind non poteva in sede di attivazione del servizio pretendere una modalità diversa;
- il materiale informativo citato e prodotto dall'operatore è privo di valore contrattuale in quanto trattasi di documento esplicitamente non destinato agli utenti ma riservato all'uso interno e con divieto di divulgazione all'utenza;
- la descrizione del servizio sulle pagine web dell'operatore dedicate all'adesione all'offerta non facevano cenno alla necessità di disporre di conto corrente per ottenere il modem.

### 4. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda di indennizzo formulata dall'istante non può essere accolta.

Infatti, come risulta dall'esame delle Condizioni generali di contratto, successivamente all'accettazione della proposta di contratto formulata dall'utente, l'operatore «potrà subordinare l'attivazione del Servizio a modalità di pagamento specifiche» (punto 22.3).

Nella fattispecie, pertanto, l'operatore si è avvalso di una facoltà prevista dal contratto. Sul punto, in sede di replica, l'istante non offre alcuna controdeduzione.

La richiesta in esame non può, quindi, essere accolta non rinvenendosi alcun disservizio imputabile all'operatore.

Ulteriori eventuali profili di illegittimità del comportamento dell'operatore o di risarcimento del danno per preteso inadempimento contrattuale esulano dalla competenza di questo Corecom.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 Sorrentino 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)