

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.113
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 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	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE 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"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Vista la delibera Agcom n. 117/10/CIR e le delibere Corecom Lombardia n. 35/11 e Corecom Friuli Venezia Giulia n. 22/12;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 4/12 e la delibera Corecom Calabria n. 37/11;

Vista la delibera Agcom n. 137/11/CIR;

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;



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

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2884);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (fatture contestate/errata gestione reclami) nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 15.01.2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 02.11.2017), quanto segue.

Tutto nasce antecedentemente ad un viaggio negli USA, con partenza prevista il 24.08.2015.

Il giorno precedente contatta il servizio clienti, che consiglia l'attivazione dell'opzione All Inclusive UE e USA.

L'opzione, come previsto, viene attivata nel giro di 24 ore, ed esattamente alle 9.27 del 24.08.2015 ed ha una durata di 7 gg. (come da comunicazione di Wind).

Il 30.08.2015 ricontatta il servizio clienti per riattivare l'opzione, ma gli viene comunicato che ciò potrà avvenire solo ad opzione scaduta.

L'opzione viene però disattivata il 30 e non il 31.08.2015 (come avrebbe dovuto, avendo durata di 7 gg.), tale situazione causando, nella fattura XXXXX538 del 12.09.2015 (riferita al periodo luglio/agosto 2015 ed ammontante ad euro 217,40), un addebito di traffico a consumo, voce e dati, in USA pari ad euro 88,17, che ritiene ovviamente non dovuto.



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

Contesta immediatamente l'importo richiesto con pec del 04/10/2015.

Nel frattempo la carta di credito viene bloccata per motivi di sicurezza e di conseguenza vengono sospesi tutti i pagamenti da effettuare con la stessa. Di ciò viene data immediatamente comunicazione al gestore, informandolo che, non appena possibile, si ripristinerà la consueta modalità di pagamento (con carta di credito anziché con bollettino postale).

Wind, contrariamente al vero, interpreta il mancato pagamento come volontà di non volere mantenere fede agli accordi contrattuali e chiede il pagamento di tutte le rate mancanti del telefonino con la fattura XXXXXX167 di euro 503,43, di cui euro 399,00, appunto, quale rata finale dello stesso.

Con pec del 26/11/2015 contesta la somma richiesta a saldo del telefonino ed effettua un bollettino postale di euro 104,33 scorporando dal totale della fattura la somma in contestazione. Nel frattempo, essendo trascorsi oltre due mesi dal primo reclamo, ritenendolo pertanto accettato, in data 15/12/2015 effettua con bollettino postale di euro 129,23 anche il pagamento della fattura XXXXXX538 (tale somma si ottiene scorporando dalla somma di 214,40 euro la somma di 88,17 euro contestati).

A gennaio 2016, terminati tutti gli accertamenti, viene riattivata la carta ed effettuato l'addebito della fattura di euro 217,40, che era stato precedentemente bloccato, causando nei fatti un secondo pagamento della stessa.

Ai reclami non viene mai fornito riscontro.

L'istante, infine, invia disdetta in data 15.07.2016 e recede dal contratto.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- 1) indennizzo per mancata correttezza e trasparenza contrattuale, avendo Wind prelevato direttamente dalla carta di credito dell'istante importi riconducibili ad una fattura oggetto di contestazione e già parzialmente saldata;
- 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dal 04.10.2015 (primo reclamo);
- 3) rimborso della fattura XXXXXX538 erroneamente addebitata sulla carta di credito;
- 4) storno dalla fattura XXXXXX538 delle somme contestate con pec del 04.10.2015;



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

- 5) storno dalla fattura XXXXXXX167 della somma di euro 399,00, richiesta in unica soluzione per chiusura contrattuale;
- 6) rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 17.05.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. Da verifiche effettuate emergeva che l'istante attivava l'opzione All Inclusive Europa & Usa Post, valida per una settimana, in data 23/08 e 31/08/2015. L'opzione si disattivava automaticamente alle ore 24 (ora italiana) del 7° giorno.

In data 04/10/2015 perveniva reclamo tramite PEC, col quale l'istante contestava la fatturazione fuori bundle dell'opzione per informazioni errate ricevute circa l'avvenuta attivazione e disattivazione.

Si appurava, invece, che l'opzione era stata correttamente attivata (il 23/08/2015 alle ore 18.00) e disattivata (il 30/08/2015 alle 00.00), dunque nei tempi previsti.

Al riguardo, veniva spiegato, telefonicamente, che l'opzione si disattiva automaticamente alle ore 24 (ora italiana) del 7° giorno. Il cliente veniva informato anche mediante contatto Outbound e tramite mail.

In data 21/10/2015 veniva variato il metodo di pagamento da CC a BP, come richiesto mediante PEC del 23/09 e del 18/10/2015; veniva al riguardo inoltrato al cliente SMS informativo.

Perveniva, in data 26/11/2015, nuovo reclamo tramite PEC con cui il cliente lamentava l'addebito in fattura di maxi rata di euro 399,00, relativa al costo del CPE Mobile Wind (disattivato il 21/10/2015), per disdetta anticipata a seguito della variazione del metodo di pagamento CDF verso BP.

Il reclamo veniva respinto in data 11/12/2015 poiché l'addebito era scaturito, appunto, a seguito della situazione sopra descritta; il cliente veniva informato anche mediante invio di mail.

Perveniva nuova segnalazione tramite PEC in data 30/11/2015, con cui il cliente lamentava la mancata risposta al precedente reclamo; tale reclamo veniva riscontrato come i precedenti.

Ciò premesso, l'operatore ritiene che la fatturazione, come da documentazione prodotta, sia da considerare pienamente conforme rispetto a quanto pattuito contrattualmente.



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

Relativamente, infine, alla asserita mancata risposta al reclamo, l'operatore afferma che il riscontro è, invece, stato fornito sia telefonicamente (modalità efficace ai fini dell'assolvimento degli obblighi informativi, come da consolidata prassi dell'Agcom) sia tramite mail, come sopra esposto e documentato, entro i termini previsti dall'art. 3.2 della Carta Servizi (45 gg. dal ricevimento di reclamo scritto).

Al riguardo, l'operatore richiama, altresì, il costante orientamento dell'Agcom, che non ritiene indennizzabile la mancata risposta laddove ci sia stato un riscontro attraverso fatti concludenti, nel caso di specie rappresentato dalla risoluzione della problematica

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.

La richiesta di cui al punto 1) (indennizzo per mancata correttezza e trasparenza contrattuale) non è accoglibile, non rientrando la fattispecie in esame tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

La richiesta di cui al punto 2) (indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dal 04.10.2015) può essere accolta.

Per valutare il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre analizzare il comportamento dell'operatore: non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente. L'operatore deve infatti informare l'utente anche circa gli accertamenti compiuti e i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata, in modo da mettere quest'ultimo in condizione di poter effettuare una scelta consapevole in ordine alla prosecuzione o meno del rapporto contrattuale.

Non è conforme a ciò un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, limitandosi a reiterare dati già noti.



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

Nel caso di specie, la condotta dell'operatore, alla luce dei riscontri forniti e prodotti in atti, non risulta essere stata conforme agli obblighi sopra esplicitati, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo (si veda Agcom Delibera n. 117/10/CIR Corecom Lombardia Delibera n. 35/11 e Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 22/12).

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 19.11.2015 (inoltro del reclamo in data 04.10.2015, cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per fornire il suddetto riscontro) fino al giorno 02.11.2017 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad €.1,00 per ogni giorni di ritardo fino ad un massimo di €. 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi purché riconducibili al medesimo disservizio". Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma del citato art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta di cui al punto 3) (rimborso della fattura XXXXXX538 erroneamente addebitata sulla carta di credito) può essere accolta.

L'istante evidenzia che, trascorsi oltre due mesi da un primo reclamo relativo alla fattura XXXXXX538 e ritenendolo pertanto accolto, in data 15/12/2015 effettua con bollettino postale di euro 129,23 il pagamento della stessa fattura (al netto degli 88,17 euro contestati).

Tuttavia, a gennaio 2016, riattivata la nuova carta di credito (la precedente era stata bloccata per frode), Wind effettua nuovamente l'addebito integrale, ammontante ad euro 217,40, della fattura di cui sopra, causando, dunque, nei fatti un secondo pagamento della stessa.

Ebbene, premesso che, in tema di ripartizione dell'onere della prova, al creditore istante è sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando invece sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante, non avendo fornito l'operatore, nella allegata memoria, alcuna prova della effettiva



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

debenza di tale somma (si veda Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 4/12 e Corecom Calabria Delibera n. 37/11). Manca, in altri termini, qualunque tipo di documentazione a supporto di quanto richiesto da Wind.

Wind è, pertanto, tenuta al rimborso della fattura XXXXXX538 ammontante ad euro 217,40, erroneamente riaddebitata all'istante.

La richiesta di cui al punto 4) (storno dalla fattura XXXXXX538 degli euro 88,17 contestati con pec del 04.10.2015) può essere accolta.

Wind afferma che l'opzione viene attivata il 23/08/2015 alle ore 18.00 e disattivata il 30/08/2015 alle 00.00.

Risulta, tuttavia, agli atti sms, prodotto dall'istante, con cui, al contrario, Wind informa il medesimo dell'attivazione di All Inclusive UE e USA in data 24.08.2015 (09:27 AM).

Trattandosi di opzione valida per 7 gg., la disattivazione sarebbe dovuta avvenire il 31/08, tale dunque da non generare il lamentato addebito di traffico a consumo pari ad euro 88,17, che, alla luce della documentazione in atti, appare non dovuto e deve, pertanto, essere stornato, così come richiesto dall'istante.

La richiesta di cui al punto 5) (storno dalla fattura XXXXXXX167 della somma di euro 399,00, richiesta in unica soluzione per chiusura contrattuale) può essere accolta.

L'istante riferisce che la carta di credito veniva bloccata per motivi di sicurezza e di conseguenza venivano sospesi tutti i pagamenti da effettuarsi con la stessa; di ciò dava immediata comunicazione al gestore, informandolo che, non appena possibile, si sarebbe ripristinata la consueta modalità di pagamento con carta di credito anziché con bollettino postale.

Wind, come riportato anche nella memoria inviata, inoltra allora richiesta di pagamento della somma di euro 399,00, a titolo di rate mancanti del telefonino (fattura XXXXXXX167, ammontante complessivamente ad euro 503,43).

L'istante, con pec del 26/11/2015, contesta infine la somma richiesta ed effettua un bollettino postale di euro 104,33 scorporando dal totale della fattura la somma in contestazione.



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

Orbene, seppur fondata la pretesa creditoria vantata da Wind, non può, tuttavia, trovare alcuna giustificazione la fatturazione, in un'unica soluzione, di un tale importo, anche in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa favor utentis.

Pertanto, dato che la società convenuta non ha sufficientemente documentato la correttezza del proprio operato, a fronte, tra l'altro, di tempestiva comunicazione da parte dell'utente in ordine ai motivi della mutata (peraltro temporaneamente) modalità di pagamento, nè, tantomeno, ha offerto un pagamento rateale, la stessa deve stornare l'importo contestato e procedere alla rateizzazione del debito mediante l'emissione di più fatture mensili (si veda Delibera Agcom n. 137/11/CIR).

La richiesta di cui al punto 6) (rimborso spese di procedura) può essere accolta.

Appare, infatti, equo liquidare, a carico dell'operatore, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha presenziato all'udienza di definizione tramite legale rappresentante.

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 l'istanza di Sassatelli Salvadori nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X è tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 300,00 (trecento/00) a norma dell'art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
 - II. euro 217,40 a titolo di rimborso della fattura XXXXXX538;



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

3. Wind Tre X è tenuto, inoltre, a stornare euro 88,17 dalla fattura XXXXXX538 ed euro 399,00 dalla fattura XXXXXX167, procedendo alla rateizzazione di tale ultimo importo mediante l'emissione di più fatture mensili;
4. Wind Tre X è tenuto, 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