

*Protocollo: vedi segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2015.1.10.21.125 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 19 febbraio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

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.2018.347);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate in virtù di traffico non riconosciuto e l'applicazione di costi di recesso non dovuti nei confronti della Società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X) che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- il 03/11/2014 pervengono via mail 10 fatture relative a diversi periodi di fatturazione a partire dal 01/02/2013 riferite a svariate utenze mobili;
- vengono contestate le fatture n. 2014T000984565 emessa il 20/10/2014 relativa al periodo 01/02/2013 - 31/03/2013, n. 2014T000984566 emessa il 20/10/2014 relativa al periodo 01/04/2013 - 31/05/2013 e n. 2014T000984567 emessa il 20/10/2014 e relative al periodo 01/06/2013 - 31/07/2013 in quanto recanti addebiti per chiamate voce non effettuate poiché relative a utenze "recedute";
- l'operatore non è stato in grado di provare il traffico telefonico origine degli addebiti;
- vengono contestati anche gli addebiti per il recesso in quanto erano già decorsi i 24 mesi previsti per recedere senza penali;
- il grande ritardo con cui sono state emesse le fatture contestate rispetto ai periodi cui si riferiscono fa sì che l'istante paventi un inesatto funzionamento dei contatori.

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

- a) lo storno integrale delle fatture 2014T000984565 per euro 5449,93 e n. 2014T000984566 per euro 5.811,66; n. 2014T000984567 per euro 3.883,57.



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)

## 2. La posizione dell'operatore

Wind nella propria memoria replica che a fronte della contestazione di parte istante:

- ha emesso una nota di credito di euro 16,97 per servizi a contenuto ed evidenti nella fattura n 2014T000984566;
- sulla fattura 2014T000984565 non si rilevano anomalie nella fatturazione delle chiamate nazionali, internazionali ed in roaming. Si riscontra presenza di addebito di euro 39,26 su SIM XXXXXX905 per servizi a contenuto;
- sulla fattura 2014T000984567 si evince che l'addebito del traffico è corretto, non si riscontrano anomalie in quanto i costi vengono correttamente addebitati e scontati; presenti chiamate internazionali, roaming e sms correttamente fatturate. Sono presenti penali per SIM cessate in data 19/06/12, tali penali sono dovute in quanto le SIM 538 – 405 – 063 sono state attivate in data 14/05/2012 e le SIM 424 – 036 – 406 – 111- 037- 422 hanno effettuato cambio di profilo tariffario in data 29/01/2013;
- il cliente nella contestazione ha chiesto un indennizzo in quanto Wind non gli ha inviato il dettaglio delle fatture contestate; tali dettagli sono stati inviati il 03/03/2015;
- le 3 fatture sono state emesse con così grande ritardo per un'anomalia del sistema;
- la pretesa di storno totale delle fatture appare pretestuosa ed infondata in fatto ed in diritto in quanto l'operatore ha fornito al cliente in data 03/03/15 ed anche in sede Corecom la prova che il traffico telefonico è stato realmente generato dalle sue linee telefoniche, mentre il cliente non ha nemmeno circostanziato il reclamo limitandosi ad affermare che le fatture sono troppo elevate.

## 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.

Tenuto conto del ritardo della fatturazione e tenuto conto delle contestazioni mosse da parte istante, In sede di udienza di definizione è stato richiesto all'operatore Wind di produrre le schermate di migrazione delle utenze intestate ad A.R.C.O. L'operatore



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)

Wind ha trasmesso alla parte istante in data 30/07/2015 le schermate Siebel relative a 83 utenze cessate intestate ad A.R.C.O. (di cui 81 utenze mobili e 2 fisse). Parte istante in sede di presentazione del modello GU14 ha allegato la Proposta Di Contratto sottoscritta il 14/12/2010 relativa a 41 utenze, alcune delle quali coincidenti ed altre ulteriori rispetto all'elenco delle cessazioni fornito da Wind. In corso di procedura, sebbene con ritardo, l'operatore ha fornito in data 19/03/2015 il traffico telefonico relativo alle fatture contestate e la parte istante ha effettuato pagamenti parziali relativamente a tali fatture in data 09/07/2015 e 16/07/2015 "per servizi correttamente addebitati in fattura" specificando di non corrispondere la differenza sul totale fattura poiché "relativa a valorizzazione di chiamate mobile voce non effettuate in ragione di precedente recesso". Da un'analisi delle schermate Siebel risulta che la cessazione delle utenze è avvenuta il 19/06/2013 e parte istante, nonostante le numerose contestazioni circa la documentazione fornita dall'operatore, non fornisce prova di cessazioni antecedenti tale data esercitate attraverso la disdetta disciplinata dall'art. 2.3 del contratto allegato. Tale articolo così recita: "la durata del contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto stessa. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Accesso/Carta Sim attivata dal Cliente".

Si ritiene pertanto che le fatture n. 2014T000984565 emessa il 20/10/2014 relativa al periodo 01/02/2013 - 31/03/2013 e n. 2014T000984566 emessa il 20/10/2014 per il periodo 01/04/2013 - 31/05/2013 siano legittimamente richieste dall'operatore mentre si dispone lo storno parziale della fattura 2014T000984567 emessa il 20/10/2014 per il periodo 01/06/2013 - 31/07/2013 relativamente alle utenze cessate a far data dal 19/06/2013.

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



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)

1. Accoglie parzialmente la richiesta di A.R.C.O. X nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta allo storno parziale della fattura 2014T000984567 emessa il 20/10/2014 per il periodo 01/06/2013 – 31/07/2013 relativamente alle utenze cessate a far data dal 19/06/2013.
3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, 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*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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)