

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.487
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 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

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

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

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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 n. 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. 70/12/CIR e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 36/2015;

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.2017.2689);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'interruzione/sospensione della linea, le modifiche contrattuali, la ritardata risposta ai reclami, l'emissione di fatture/spese non giustificate e il mancato inserimento nell'elenco telefonico relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che stipulava in data 12.06.2014 con Wind un contratto "All Inclusive Unlimited affari" comprendente una nuova linea fissa con chiamate e Adsl illimitate, una linea mobile con chiamate e 2G di traffico mensile, un telefono LG2mini e una chiavetta USB con scheda sim per PC portatile, un modem Adsl D-Link che dava diritto al dimezzamento del contributo di attivazione della linea;
- che nella prima fattura n. 7913134718 il contributo di attivazione non veniva dimezzato;
- che nella fattura successiva veniva addebitato il servizio di trasferta non più utilizzato, e quindi l'istante si è recato presso il punto vendita per avanzare un reclamo in merito all'addebito stesso;
- che in data 02.12.2014 l'istante chiedeva tramite apposito modulo, l'inserimento nell'elenco telefonico con il titolo di Avvocato;
- che a gennaio 2015 verificava che il nominativo era stato inserito nelle pagine bianche online senza il titolo, a seguito di questo l'istante contattava il call center in data 07.01.2015. L'operatore Carlo (codice DG36QT) gli consigliava di inviare raccomandata di reclamo;
- che a seguito della raccomandata inviata in data 08.01.2015 sulle pagine bianche comparivano due nominativi, uno "Coppi" e l'altro "Studio legale avv. Coppi", il primo ad oggi è stato espunto ma il CAP dello Studio legale è rimasto errato;
- che nella terza fattura del 03.12.2014 veniva scontato il contributo di attivazione ma continuava ad essere addebitato il contributo di trasferta e si recava al punto vendita perché le fatture non erano più addebitate direttamente sul conto; in quell'occasione l'istante comunicava per il tramite del punto vendita di non voler più ricevere l'elenco telefonico;
- che nonostante la richiesta avanzata l'elenco veniva recapitato presso lo studio, con inserimento dell'addebito delle spese di distribuzione;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che in data 15.01.2015 l'istante segnalava all'operatore Martina il malfunzionamento della linea Adsl e che in data 20.01.2015 la linea voce, fax e Adsl non funzionavano fino al 23.01.2015, a seguito di reclamo al call center e intervento di un tecnico;
- che nella quarta fattura del 01.02.2015 veniva nuovamente addebitato il contributo di trasferta, per cui l'istante inviava pec del 03.02.2015 e provvedeva a disattivare tramite procedura telefonica automatica;
- che in data 03.04.2015 il servizio Wind a mezzo mail assicurava il rimborso dell'indebito, che avveniva solo con la fattura del 01.06.2015 dove il contributo di trasferta non veniva azzerato del tutto;
- che, a seguito del fatto che la quarta fattura veniva addebitata sul vecchio conto bancario, l'istante contattava il call center e l'operatrice suggeriva di rivolgersi direttamente alla banca;
- che nella fattura del 22.04.2015 veniva addebitato il contributo di trasferta e la distribuzione dell'elenco telefonico;
- che in data 28.04.2015 l'istante presentava istanza di conciliazione e che a seguito integrava la pratica in quanto nella fattura successiva, la numero 6, del 01.06.2015, non veniva azzerato del tutto il contributo di trasferta ed inoltre compariva la voce "*canone InVista*", che non doveva essere a pagamento secondo quanto comunicato in occasione dell'attivazione telefonica, medesimo problema per il "*contributo dettaglio chiamate*", addebitati anche nelle fatture successive (7 e 8).

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

- a) l'inserimento in elenco telefonico dei dati corretti con rimborso della raccomandata pari ad Euro 4,80 e indennizzo relativo quantificato in Euro 1.600,00;
- b) l'eliminazione della voce "*contributo servizio trasferta*" e rimborso contestuale per complessivi Euro 5,76 e relativo indennizzo per ritardata risposta ai reclami quantificato in Euro 226,00;
- c) il rimborso dei costi per spese di distribuzione elenco telefonico pari ad Euro 2,54 e indennizzo per servizi non richiesti quantificato in Euro 268,00;
- d) il rimborso per malfunzionamento della linea per Euro 5,46 e relativo indennizzo da quantificarsi in Euro 120,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- e) il rimborso canone “InVista” per Euro 5,69 e relativo indennizzo per servizi o profili tariffari non richiesti per Euro 148,00;
- f) l'eliminazione del servizio “contributo dettaglio chiamate” per Euro 1,79 e relativo indennizzo per servizi o profili tariffari non richiesti quantificato in Euro 148,00;
- g) le spese di procedura comprensive dei biglietti di andata e ritorno in treno per Euro 8,80.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, precisa che in data 04.12.2014 il cliente inviava modulo per inserimento nell'elenco telefonico con dicitura *avvocato* nella voce “professione-attività” e che in data 12.01.2015 il cliente inviava ulteriore modulo con dicitura diversa Coppi Avv. X.

Nel merito della contestazione per il contributo InTrasferta, comunica che in data 01.04.2015 il cliente attivava la Promozione Sconto InTrasferta 100%, promozione non a pagamento.

Wind specifica inoltre di aver provveduto al rimborso del canone per le fatture 7916692858 – 7920229228 – 7402096625 per Euro 12,00 più Euro 2,64 IVA, comunicandolo telefonicamente al cliente.

Inoltre aggiunge di aver riconosciuto in data 30.06.2015 la somma di Euro 5,75 relativa alle fatture 7406836128 e 7409136726 e di aver inoltre rimborsato i canoni di attivazione e del servizio InVista.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte deve essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

A) Le domande a), b) ed f) devono essere rigettate relativamente alle richieste di imposizione di obbligo di fare nei confronti dell'operatore, in quanto esula dal disposto di cui all'art. 19 comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, che prevede che *“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”*. Per il punto a) in quanto alla richiesta di rimborso delle spese postali, non può essere accolta perché non è stato prodotto idoneo documento giustificativo. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo relativo all'errato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

inserimento negli elenchi telefonici, la stessa non può essere accolta per il primo inserimento del 02/12/2014, in quanto è di tutta evidenza che il titolo professionale era un'informazione aggiuntiva rispetto ai dati principali e necessari, mentre può essere accolta per il secondo inserimento datato 08/01/2015 (prodotto da entrambe le parti) e per quanto concerne la dizione Studio Legale e il codice CAP. Infatti il modulo di inserimento riporta tale dizione: *"Può decidere di comparire senza Via e Numero Civico, o solamente senza quest'ultimo, non compilando i relativi campi"*. Ciò deve far presupporre che tutti gli altri campi siano necessari per essere pubblicati sull'elenco, compreso quello del CAP che risulta errato (41124 al posto di 41122). Inoltre, nel modulo, l'istante in nessun campo aveva inserito la dizione Studio Legale, ma solo la dizione Adv. Per tale motivo si reputa di accogliere parzialmente la richiesta dell'istante di indennizzo, che viene quantificata in Euro 800,00 in applicazione dell'art. 10 comma 1 del regolamento indennizzi, unitamente all'art. 12 comma 2 in quanto utenza business. Per quanto attiene la domanda b) relativa al servizio InTrasferta, l'operatore (seppure in *limine litis* in quanto la fattura di riaccredito è del 01/06/2015 e l'istanza di conciliazione del 29/04/2015), ha rimborsato i canoni per i servizi contestati e di conseguenza la richiesta di indennizzo non può essere accolta, ancorché lo stesso istante con replica del 05/01/2016 dichiara che il servizio è stato disattivato, di conseguenza la voce indicata in fattura può essere dovuta a semplice rifiuto. Ad ogni buon conto, in lettura analogica che si adatta al caso, vale la pena ricordare la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 36/2015: *"Con riferimento all'attivazione non richiesta di un servizio accessorio, inizialmente gratuito e disattivato, su istanza dell'utente, prima che lo stesso desse luogo ad addebiti, perciò senza arrecare alcun pregiudizio economico, non spetta all'utente alcun indennizzo. Peraltro, la regolamentazione di settore, in materia di servizi non richiesti, prevede l'obbligo per il gestore, nei casi di disconoscimento da parte del cliente, di ripristinare la situazione quo ante senza alcun addebito o aggravio per l'utente, così come è effettivamente successo nel caso di specie"*. Relativamente alla mancata risposta al reclamo va evidenziato che il reclamo avanzato dall'istante porta la data del 3/02/2015 e la risposta dell'operatore è del 3/04/2015. Scomputati i 45 giorni previsti per la risposta al reclamo, l'operatore ha risposto con 60 giorni di ritardo, che danno luogo al riconoscimento del relativo indennizzo di Euro 60,00 (Euro 1,00 pro die x 60 gg). In merito alla domanda f) non vi sono elementi sufficienti a supportare la richiesta dell'istante, in quanto non si evince in alcun



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

documento (in particolare nella proposta di contratto) che il dettaglio chiamate fosse escluso dai servizi richiesti e nello specifico del servizio contestato, non vi è evidenza che l'istante abbia avanzato reclamo all'operatore. In proposito: delibera Agcom n. 70/12/CIR: *“La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*. Premesso tutto quanto sopra, in relazione alla domanda a) viene riconosciuto un indennizzo di Euro 800,00 ed in quanto alla domanda b) un indennizzo di Euro 60,00.

B) Le domande c) ed e) devono essere trattate congiuntamente e possono essere in parte accolte per la sola domanda e). Per quanto concerne la domanda c) non vi sono elementi sufficienti a supportare la richiesta dell'istante, in quanto non si evince in alcun documento (in particolare nella proposta di contratto) che la distribuzione dell'elenco telefonico fosse escluso dai servizi richiesti, e nello specifico del servizio contestato, non vi è evidenza che l'istante abbia avanzato reclamo all'operatore. In proposito: delibera Agcom n. 70/12/CIR: *“La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*. Per quanto concerne la domanda e) la stessa deve essere accolta in quanto Wind dichiara nella memoria di replica di aver restituito il canone “InVista” ma senza specificare in quali fatture lo stesso viene rimborsato e dalla documentazione prodotta dalle parti non si evince tale rimborso. Dichiarando che il canone viene rimborsato, lo stesso operatore ammette che la somma non era dovuta e quindi il servizio non richiesto. L'istante con memoria di replica non contesta la restituzione e specifica di richiedere la restituzione del solo canone per la fattura 749528066 per Euro 2,44 ed Euro 60,00 per indennizzo per attivazione di servizio accessorio non richiesto dalla data della conciliazione a quella della memoria di replica, che si reputa di riconoscere all'istante. L'operatore dovrà quindi corrispondere Euro 2,44 per canoni ed Euro 60,00 per indennizzo attivazione servizi accessori non richiesti ex art. 8 comma 3 regolamento indennizzi.

C) La domanda d) va respinta in quanto la circostanza del malfunzionamento non è supportata da documentazione che ne attesti l'evidenza. L'istante peraltro non produce alcun reclamo in proposito, né una richiesta di provvedimento temporaneo, né documentazione che possa dar luogo a ritenere la circostanza effettivamente verificata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

D) Relativamente alle spese di procedura, tenuto conto del comportamento delle parti e della documentazione prodotta, si reputa equo riconoscere Euro 100,00 a favore dell'istante.

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 dell'Avv. Coppi nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per l'errato inserimento dei dati sulle pagine online per un anno (Euro 200,00 anno ex art. 10 regolamento indennizzi, moltiplicati per 4 ex comma 2 art. 12);

II. Euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

III. Euro 2,44 (due/44) a titolo di rimborso per attivazione servizi non richiesti sulla fattura 749528066;

IV. Euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi accessori non richiesti (Euro 1,00x60gg).

3. La società Wind 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom