

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.501
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 le delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 326/10/CONS;

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.2017.2693);

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



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata comunicazione del superamento della soglia contrattuale da parte della società Wind Tre S.p.A. già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) con la quale aveva stipulato contratto di telefonia mobile personale con pacchetto voce/dati/sms.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 3.12.2014 stipulava contratto con Wind per la concessione di un telefono LG g3s in abbonamento con la relativa sim, con un piano tariffario che prevedeva traffico voce illimitato verso i numeri Wind, 1600 minuti verso altri operatori, 800 sms e Internet illimitato;
- che a far data dalla prima fatturazione successiva alla stipula sono state emesse fatture di importo esorbitante molto al di sopra di quanto previsto in contratto e di quanto spiegato a voce all'istante, la quale manifesta evidenti difficoltà di comprensione della lingua italiana;
- che l'istante ha provveduto al pagamento delle pendenze in data 28.10.2015, nonostante ritenesse tale fatturazione extra soglia del traffico voce come non dovuta.

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

- a) storno totale/parziale delle fatture relativamente al traffico voce.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante e specifica quanto segue.

In data 24.02.2015 la società riceve reclamo relativo alla fattura n. 7402828524 al quale viene dato contestuale seguito proponendo una rateizzazione dell'importo fatturato. Il reclamo viene tuttavia ritenuto infondato nel merito in quanto l'offerta sottoscritta dall'istante, "Offerta All Inclusive King", prevede 1600 minuti a bimestre di chiamate voce verso tutti, 800 sms a bimestre oltre che internet illimitato, e l'utente ha ecceduto il minutaggio a disposizione, come documentato dal dettaglio del traffico in fattura.

Si precisa inoltre che contestualmente all'attivazione è stata inviata in data 3.12.2014 una mail di riepilogo delle condizioni dell'offerta sottoscritta nella quale si specifica che il cliente *"potrà"*



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

verificare in ogni momento i minuti e gli sms residui del suo piano tariffario inviando un sms al 4155 con testo SALDO o attraverso l'app My Wind, l'applicazione ufficiale Wind dedicata ai clienti privati per Android ed Apple", in ossequio all'art. 6 co. 1 della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Wind specifica che la normativa regolamentaria non impone alcun obbligo di invio di sms di *alert* per il superamento del bundle in un piano tariffario voce nazionale, ma è solamente previsto che la compagnia metta a disposizione del cliente senza aggravio di spesa almeno uno strumento idoneo al controllo e alla eventuale limitazione del livello dei consumi, come infatti è avvenuto, e che pertanto quanto fatturato risulta legittimo e dovuto.

3. Motivazione della decisione

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

Occorre primariamente rilevare che l'utente non ha provveduto ad un disconoscimento del traffico extra soglia che risulta fatturato, ma ad una semplice contestazione dell'importo addebitato come non conforme a quanto illustrato nell'offerta sottoscritta.

La società Wind ha d'altro canto provveduto a fornire all'utente dettagliata prospettazione delle condizioni economiche ed ha anche fornito uno strumento di verifica dei consumi stessi come specificato nella mail del 3.12.2014, di cui in atti. Sul punto la presente Autorità adita si è già a più riprese espressa chiarendo che: *"innanzitutto occorre richiamare l'art. 2 della delibera Agcom n. 326/10/CONS ("Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali"), che stabilisce l'obbligo per gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), di mettere a disposizione dell'utente, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci – quali, ad esempio, sms, e-mail o una finestra pop-up sul terminale – che segnalino il raggiungimento di una determinata soglia di consumo della tariffa prescelta dall'utente tra le diverse opzioni offerte dall'operatore."* Nel caso di specie la condotta di Wind appare pienamente conforme al dettame normativo, pertanto la richiesta dell'istante deve essere rigettata.



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

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

Rigetta l'istanza di Morales 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 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