

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.515
LEGISLATURA	X

Il giorno 22 febbraio 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 - 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 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 Corecom Emilia-Romagna n. 72/2017;

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".



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (N.P.2019/473)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 22 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/7/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind), l'utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL/2018/0043862 del 18/07/2018) lamentando che, a seguito di "vari disservizi" passava ad altro operatore e Wind gli addebitava ingiustamente gli oneri di recesso.

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

- a) lo storno delle penali per recesso anticipato;
- b) il saldo a stralcio della parte della fatturazione relativa agli apparati telefonici.

2. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore Wind, con propria memoria rileva quanto segue.

Nel modulo GU14 l'istante riferisce le odierne contestazioni alla numerazione 054XXXXX72 attivata nel marzo 2016 e disattivata ad ottobre 2017 ma la contestazione in merito alla fattura numero 2017T000882271 è riferita anche ad altre svariate numerazioni fisse e mobili nonché all'acquisto a rate di terminali mobili e dispositivi di rete riconducibili ai contratti 1212639967336 e 1212653185625, entrambi con vincolo di durata di 24 mesi e, quindi, con scadenza naturale il 17 marzo 2018.

In data 12/3/2018, veniva aperto un reclamo in quanto la società istante contestava gli addebiti presenti nella fattura 2017T000882271 ma non veniva lamentato alcun malfunzionamento e/o disservizio. La contestazione veniva ritenuta infondata poiché l'addebito dei contributi di disattivazione/attivazione era previsto nelle condizioni generali di contratto sottoscritte in fase di attivazione delle utenze. Risulta, infatti, che:



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

- i costi di recesso anticipato addebitati sono in linea con quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto che all'art. 6.3 prevedono un contributo di attivazione pari ad Euro 80,00 per ogni Sim; tale contributo è scontato del 100% per i clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura ricevuta;
- in merito all'addebito delle rate dei terminali presi con la formula della vendita a rate per 24 mesi, l'addebito è avvenuto correttamente a seguito della richiesta di disattivazione tramite portabilità verso altro Gestore prima del fine vincolo preso in fase di sottoscrizione del contratto.

L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante in quanto l'istanza, oltre che infondata, è generica e comunque inammissibile dato che la fattura in questione non è stata oggetto di contestazione nei 45 gg previsti dalle Condizioni generali di contratto.

3. Repliche dell'istante

Con memoria di replica, l'istante afferma di non dovere alcuna penale per il recesso in forza del decreto Bersani: infatti, nonostante in fattura esso venga definito "contributo di attivazione/disattivazione" è palese che lo stesso indica una penale. Inoltre, osserva che, anche dopo la disdetta e il passaggio ad altro operatore (avvenuto il 10 ottobre 2017), Wind continua a fatturare in quanto sostiene che la pratica è sospesa essendo pendente un procedimento avanti al Corecom. Insiste quindi nella sua richiesta di storno integrale delle penali per il recesso e la fatturazione indebita post disdetta anche alla luce dei disservizi subiti.

4. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande di indennizzo formulate da parte attrice, non possono essere accolte.

- a) La richiesta sub a) di storno del contributo di attivazione SIM non può essere accolta. La fattispecie in esame, infatti, ha ad oggetto presunti disservizi che hanno determinato l'esercizio del diritto di recesso anticipato del contratto da parte dell'istante. A supporto delle proprie affermazioni, però, l'istante non ha depositato alcun reclamo o segnalazione



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

avanzata nei confronti dell'operatore ed espone una ricostruzione laconica e del tutto carente di informazioni. Non appare, quindi, possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore in ordine al disservizio lamentato, che avrebbe condotto l'istante a recedere anticipatamente dal contratto. L'interruzione prematura del rapporto contrattuale ha creato, di conseguenza, uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta, da parte del gestore, del contributo di attivazione che non rappresenta altro che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante rispetto a quelle generalmente praticate.

A ciò si aggiunga che la richiesta in esame risulta tardiva rispetto ai termini previsti dall'art. 23.1 delle condizioni generali di contratto che pongono in capo all'utente l'onere di contestazione entro il termine di 45 gg. dalla data di emissione di ogni singola fattura. Ne consegue che la mancata contestazione della fattura in questione nei termini sopra previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12).

Pertanto, in linea con quanto deciso dal questo Corecom in fattispecie del tutto analoga (delibera 72/2017) la richiesta di storno dell'importo relativo al suddetto contributo non può essere accolta.

- b) Ugualmente, la richiesta sub b) di storno degli importi relativi alle rate di anticipo e alle rate finali dei terminali e degli apparati di rete acquistati dell'istante non può essere accolta. Si rileva, infatti, che l'istante aderendo in data alla Proposta di Contratto per i Servizi Wind Business dichiarava di conoscere e accettare le relative condizioni generali di contratto, le quali all'Art. 1 dell'Allegato "Condizioni Generali di Contratto per l'acquisto di prodotti /apparati", in relazione all'acquisto rateale di prodotti da parte del cliente prevedono "il pagamento del relativo corrispettivo in rate addebitate direttamente nella fattura del pertinente abbonamento al Servizio di fonia mobile Wind, in particolare, una rata iniziale, 12 rate bimestrali ed una rata finale". Considerato, infine, che l'istante ha provveduto a recedere anticipatamente dal contratto, è legittimo da parte del gestore richiedere, in un'unica soluzione, la corresponsione di tutte le restanti rate dovute per ciascun prodotto



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

acquistato in applicazione di quanto pattuito. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene di rigettare la richiesta.

- c) Per quanto riguarda, infine, le richieste formulate dall'istante per la prima volta in sede di memoria di replica (fatturazione indebita post disdetta e indennizzo per disservizi), esse non possono essere trattate in questa sede in quanto questioni che non sono state sottoposte al prodromico tentativo di conciliazione, non figurando nel formulario UG, come stabilito dall'articolo 14, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e come interpretato dal punto III.1.2 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

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 Dialogos X 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

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