

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.451
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

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

Oggetto: Definizione controversia XXX / Tim X e Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X)



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

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";

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle 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.2018.1527);



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

email 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 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata ovvero parziale fornitura del servizio, modifiche contrattuali nonché una fatturazione non giustificate e costi per recesso relativamente ai servizi erogati da parte della società Wind Telecomunicazioni X (oggi Wind Tre X di seguito Wind) e Tim X (di seguito Tim).

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

- poiché già cliente Wind con numero mobile, a fine ottobre 2014 si è interessato per migrare la linea fissa aziendale (voce/Adsl) allo stesso operatore, operazione che dapprima non risultava prima possibile per mancanza di copertura;
- di aver quindi richiesto informazioni presso il negozio Wind e di essere stato indirizzato al contratto denominato *Super All Inclusive Unlimited* (fisso + cellulare), e in quell'occasione di aver ricordato ai gestori del negozio il suo precedente contratto con lo stesso operatore attivo per la linea mobile;
- in quella sede è stato quindi rassicurato dal negoziante, dopo alcuni controlli, che il nuovo contratto si poteva stipulare senza aggravii in merito alla situazione su esposta;
- di avere successivamente ricevuto dal gestore una fattura per Euro 334,23 nella quale veniva addebitato il costo del cellulare (Euro 174,24) e un ulteriore importo di Euro 80,00 per costi di recesso, anticipato;
- aggiunge che il vincolo sarebbe scaduto 20 giorni dopo, il 20.11.2014, e per questo motivo comunica di aver inviato pec all'operatore, in data 05.02.2015, per fare presente la situazione e definire la vicenda bonariamente; inviando una nuova successivamente in data 11.02.2015, senza ricevere alcuna risposta in merito, decidendo quindi di saldare la fattura contestata;
- tuttavia, dichiara, di aver ricevuto le successive fatture riportanti addebiti più elevati rispetto a quanto previsto dalla tariffazione prescelta, ed inoltre di aver notato in fattura la presenza di un numero che non riconosceva;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- per tutti questi motivi, si è recato in negozio per avere delle spiegazioni che non sono state fornite e quindi dichiara di aver inviato ulteriore pec in data 02.03.2015, segnalando inoltre che in determinati orari il servizio internet non funzionava. Non avendo ottenuto riscontro né in negozio né alla pec di cui sopra, inviava nuova comunicazione in data 10.03.2015;
- di aver ricevuto risposta in data 13.03.2015 con la quale gli veniva comunicato che il negozio non poteva essere a conoscenza della data di scadenza del contratto e che a contrario doveva essere il cliente a comunicarlo; inoltre veniva affermato che un errore tecnico aveva comportato il mancato aggancio della linea fissa e mobile e per questo motivo non era stato possibile applicare la tariffa concordata;
- viene rassicurato sulla disattivazione della seconda linea e l'attivazione della tariffa fisso mobile e che sarebbe stato contattato;
- in data 01.04.2015 Wind lo contatta per comunicargli l'emissione di due note di credito in emissione a suo favore. Successivamente la stessa operatrice gli comunica che essendo la linea originaria ISDN, non era possibile attivare il profilo *Super All Inclusive Unlimited*;
- decide quindi di recedere dal rapporto con Wind in data 09.04.2015, con invio della raccomandata e con pec il 10.04.2015;
- nel frattempo, contatta Tim per riattivare il numero, ma la stessa gli comunica che avrebbe dovuto accettare un nuovo numero;
- in data 11.06.2015 riceve lettera di Wind in cui si informava che il servizio non era stato disattivato in quanto la disdetta non era completa;
- il giorno successivo ha inviato raccomandata ribadendo la richiesta.
- successivamente sono state emesse altre due fatture.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- a) rimborso dell'importo di Euro 334,23 relativo alla fattura n. 2014T001080863 del 19.11.2014;
- b) rimborso dell'importo di Euro 60,98 relativo alla fattura n. 7920816093 del 13.12.2014;
- c) storno integrale degli insoluti;
- d) chiusura di tutti i rapporti senza spese a carico;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- e) l'indennizzo per comportamento commerciale scorretto (applicazione tariffa diversa da quella concordata e addebito di un numero non in suo possesso);
- f) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- g) l'indennizzo per malfunzionamento di internet (in certi orari della giornata non c'era linea) dall'attivazione del 30.10.2014 ad oggi;
- h) indennizzo per la perdita del numero di linea fissa che aveva da più di 30 anni;
- i) l'indennizzo per i danni subiti, errate informazioni, e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione dell'operatore Telecom

La società Tim, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e segnala che nessuna doglianza riguardo alla controversia nell'istanza UG presentata è stata formulata nei confronti di Tim.

Rileva inoltre che l'utenza XXX904 è nativa OLO per cui Telecom non avrebbe potuto recuperarla, essendo in piena gestione dell'operatore Wind.

Quando alla risorsa XXX931, dai sistemi Telecom risulta che la richiesta avanzata da Wind sia stata di cessazione senza ripristino successivamente al passaggio avvenuto a fine 2014.

3. La posizione dell'operatore Wind Tre

La società, nella propria memoria, ha evidenziato che da verifiche effettuate, relativamente al reclamo ricevuto il 02.03.2015, che il cliente avesse richiesto l'attivazione dell'opzione *Super All Inclusive Unlimited* che prevedeva il costo di Euro 49,95 +Iva presso il rivenditore, ma che lo stesso abbia attivato il listino *Tutto Incluso ISDN Affari* sulla linea XXX931. Evidenzia quindi che questo profilo non permetteva di effettuare cambi di piani tariffari e di tale circostanza veniva informato il cliente, spiegandogli inoltre che per effettuare tale variazione (da linea ISDN ad analogica) avrebbe dovuto rientrare in Tim.

Chiarisce inoltre che viene riscontrato il reclamo relativo all'email arcknovel@XXX in data 01.04.2015 (relativo alla segnalazione n. n.798097895 del 7.03.2015) e che nel medesimo giorno viene ricevuto altro reclamo recante medesimo oggetto.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In data 10.04.2015 comunica di aver ricevuto pec e lettera raccomandata di disdetta del contratto.

Aggiunge che in data 28.04.2015 (relativo alla segnalazione n. 806792163 del 16.04.2015) di aver respinto il reclamo e di aver fornito riscontro al cliente e associazione di consumatori e che in data 15.06.2015 perviene ulteriore raccomandata di disdetta in quanto quella precedente del 10.04.2015 non era stata ritenuta conforme in quanto non completa della volontà espressa da parte dell'istante di rientro o meno in Telecom Italia.

Ad oggi l'operatore comunica che l'insoluto presente risulta essere di Euro 878,50 e chiede, qualora venissero riconosciuti degli indennizzi, di effettuare una compensazione tra le somme. In base a quanto su esposto l'operatore, contesta le richieste di indennizzo avanzate dall'istante, in particolare il mancato riscontro ai reclami, il malfunzionamento lamentato del servizio, mai stato oggetto di contestazione e la richiesta per perdita della numerazione in quanto la linea era nativa Telecom e non era modificabile da Wind.

Infine, sostiene non ci sia alcuna responsabilità in merito alle pratiche commerciali scorrette in quanto sussistono gli estremi e l'unica effettiva responsabilità è da imputare al rivenditore che ha erroneamente attivato un profilo tariffario diverso da quello richiesto.

4. 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.

A. le domande a) relativa alla richiesta di rimborso dell'importo di Euro 334,23 relativo alla fattura n. 2014T001080863 del 19.11.2014, b) relativa alla richiesta di rimborso dell'importo di Euro 60,98 relativo alla fattura n. 7920816093 del 13.12.2014 e c) relativa alla richiesta di storno integrale degli insoluti devono essere trattate congiuntamente e accolte. L'istante ha reclamato la situazione difforme da quella rappresentata fin dal 5.12.2014, poi successivamente in data 11.02.2015 e ancora in data 2.03.2015, in data 10.03.2015. Le controdeduzioni dell'operatore sul punto non risultano comprovate, anche a fronte dei numerosi reclami avanzati dall'istante e puntuali sulle condizioni che gli era stato promesso sarebbero state applicate. Pertanto, la richiesta di rimborso dell'importo di Euro 334,23 relativo alla fattura n. 2014T001080863 del 19.11.2014, di rimborso dell'importo di Euro 60,98



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

relativo alla fattura n. 7920816093 del 13.12.2014 e lo storno dell'insoluto debbono essere accolte.

B. la domanda d) relativa alla richiesta di chiusura di tutti i rapporti senza spese a carico, ed e) relativa alla richiesta di indennizzo per comportamento commerciale scorretto (applicazione tariffa diversa da quella concordata e addebito di un numero non in suo possesso), ed i) sulla richiesta di indennizzo per i danni subiti, errate informazioni, e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore, devono essere rigettate in quanto la richiesta non è riconducibile ad alcuna delle fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi e comunque volte ad ottenere un facere che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "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".

C. la domanda f) relativa alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami deve essere accolta. Preliminarmente si osserva che l'istante ha inviato plurimi reclami, di cui al primo del 05.12.2014, inviato via PEC, non è mai stata fornita risposta da parte dell'operatore. A tale data devono essere aggiunti 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta, pertanto il *dies a quo* per il riconoscimento dell'indennizzo si sposta al giorno 19.01.2015 e fino alla data della conciliazione in data 05.10.2015, così per 259 giorni di ritardo a cui applicare l'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, per complessivi Euro 259,00 (Euro 1,00 x 259 giorni). Per alcuni dei successivi reclami, che vertono sempre sulle medesime problematiche, Wind produce schermata di risposta, senza alcuna prova di invio;

D. la domanda g) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento di internet (in certi orari della giornata non c'era linea) dall'attivazione del 30.10.2014 ad oggi, deve essere rigettata. L'istante lamenta tale malfunzionamento nel reclamo del 02.03.2015, dichiarando che "*internet in orari e fasce di sovraccarico non funziona per niente*", ma senza



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

identificare un esatto periodo di malfunzionamento. Peraltro non emerge tale dato in altri reclami. Pertanto, in ossequio a quanto disposto dalla delibera Agcom n. 3/11/CIR: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”*, non è possibile corrispondere alcun indennizzo.

E. la domanda h) relativa alla richiesta di indennizzo per la perdita del numero di linea fissa che aveva da più di 30 anni, deve essere parzialmente accolta. E' pacifico che la perdita del numero sia derivata dalle errate informazioni che l'operatore Wind ha fornito all'istante. L'istante non produce documentazione alcuna di possesso del numero antecedentemente all'anno 2014, pertanto l'indennizzo può essere riconosciuto solo per un anno, per utenza nativa business. In applicazione dell'art. 9 e dell'art. 12 comma 2 vengono riconosciuti Euro 400,00 a titolo di indennizzo per la perdita del numero (Euro 100 x 4).

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 Novellini nei soli confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a stornare l'insoluto a carico dell'istante e a rimborsare Euro 334,23 relativo alla fattura n. 2014T001080863 del 19.11.2014, di rimborso dell'importo di Euro 60,98 relativo alla fattura n. 7920816093 del 13.12.2014 e a pagare in favore dell'istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

I. Euro 259,00 (duecentocinquantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami come da capo D;

II. Euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero (Euro 100,00 x 4) come da capo H).

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
Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente
La Vicepresidente
Marina Caporale



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom