

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.263
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 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 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. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR e n. 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1286);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una serie di disservizi relativi alle coperture di rete fornite dalla 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 a novembre 2014 è stata attivata una rete fissa voce e ADSL (xxxx855), 3 utenze mobili (xxxx728, xxxx567, xxxx692) di cui una con in abbinamento un I-Phone 6 acquistato a rate addebitate in fattura;
- che la rete è sempre stata scarsa, il che impediva una fruizione regolare dei servizi sia voce che ADSL;
- che il modem fornito dall'operatore non ha mai funzionato e l'istante ha dovuto comprarne uno nuovo a proprie spese, nonostante il perpetrarsi dell'addebito del costo dello stesso in fattura;
- che da metà ottobre 2015 le SIM voce non permettevano di effettuare chiamate verso numeri di rete fissa e che l'istante ha più volte lamentato tale malfunzionamento al servizio clienti Wind, che ha aperto un ticket relativo alla segnalazione;
- che si rendeva necessario chiedere traffico internet ulteriore rispetto a quanto disponibile con l'offerta in quanto lo stesso si consumava in maniera eccessivamente veloce rispetto all'utilizzo, con conseguente aggravio di costi;
- che in data 2.11.2015 l'istante inviava reclamo scritto contenente tutte le contestazioni qui esposto;
- che in data 24.11.2015 l'istante inviava raccomandata di recesso relativamente alla rete fissa e ADSL.

In memoria integrativa l'istante lamenta il blocco dell'IMEI dell'apparato iPhone da parte dell'operatore.



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

Nella memoria di replica ribadisce quanto esposto, conferma gli interventi tecnici di Wind in data 08.01.2015 e 12.01.2015 anche se rileva che in quelle circostanze furono rilevati problemi di accesso. Produce copia della dichiarazione dei redditi a dimostrazione del disagio subito.

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

- a) lo storno integrale dell'insoluto;
- b) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind contestando integralmente quanto sostenuto da parte istante, specifica quanto segue.

Relativamente alla gestione dei disservizi reclamati, Wind ha sempre fornito pronta assistenza, anche attraverso l'invio di tecnici in loco, come da allegazioni in atti. Con riguardo invece alle lamentele relative al mancato funzionamento del modem, Wind rappresenta che lo stesso non è mai stato fornito dall'operatore direttamente, bensì era stato acquistato nel punto che avrebbe dovuto fornire l'assistenza richiesta. Wind allega (doc. 8) le informazioni fornite all'istante in tal senso, in esito al reclamo ricevuto in punto.

In data 22.01.2015 veniva gestito il reclamo inerente la linea mobile xxxx567, di cui l'istante chiedeva la cessazione, sul punto viene proposto un cambio tariffario che il cliente accetta; Wind ha pertanto correttamente gestito il reclamo.

In merito al reclamo del 14.10.2014 relativo alla linea mobile n. xxxx728, lo stesso viene gestito da Wind in data 29.10.2015, l'operatore ha cercato di contattare l'istante ai contatti forniti per verificare se la problematica fosse risolta a seguito dell'intervento di Wind, ma senza esito. Si precisa che non sono pervenuti ulteriori reclami sul punto a far data dal 29.10.2015 e pertanto Wind ha ritenuto risolta la problematica.

L'operatore segnala inoltre che non ha mai ricevuto reclami relativamente al traffico dati né sono mai state aperte segnalazioni di assistenza tecnica in merito.

Wind in ultimo, riscontra che la posizione debitoria in capo all'istante è pari ad Euro 1.341,55 e che nella denegata ipotesi venissero riconosciuti degli indennizzi essi dovrebbero essere posti in compensazione.



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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di storno integrale dell'insoluto, deve essere rigettata. L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante.”* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR).

Nel caso di specie va evidenziato che l'istante produce un reclamo in data 02.11.2015, lamentando quanto dedotto in istanza, ma il documento è privo della ricevuta di invio e di ricevimento. Produce altresì copia di tre fatture (2015T00890110 – 2015T000034335 – 2016T0000196420) il cui contenuto non riporta, ad esempio, alcun canone per modem, ma solo per *“Internet pack”* (fattura 2016T0000196420 del 19.03.2016, di molto successiva al reclamo del 2015). Produce altresì schermate di *“errore chiamata”* dell'iPhone, ma sulle quali non è possibile reperire la data di chiamata, ma solo l'orario. Dall'altro lato non può non rilevarsi come l'operatore abbia allegato ampia e copiosa documentazione a riprova di aver fornito tempestiva e concludente risposta ai reclami e alle segnalazioni mosse dall'istante nel corso di tutta la durata contrattuale (che peraltro non coincidono con la data del 02.11.2015 del reclamo allegato in atti dall'istante). Sul punto l'istante conferma gli interventi messi in atto dall'operatore, controdeduce sostenendo il rilievo di problemi da parte dei tecnici intervenuti, ma senza produrre documentazione a riprova (ad esempio copia di scheda tecnica di intervento). Le lamentele svolte in merito al malfunzionamento del modem sono state confutate: l'istante avrebbe infatti dovuto rivolgersi al negozio in cui lo stesso è stato acquistato, l'operatore ha fornito prova di aver inviato all'istante copia della fattura relativa a dimostrazione del fatto che il modem non fosse di competenza diretta dell'operatore; peraltro sul punto l'istante non controdeduce. Con riguardo invece al superamento delle soglie del traffico mobile dati, lo stesso non è rilevabile dalla consultazione delle 3 fatture in atti; si rileva inoltre che la richiesta di



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

cessazione del contratto in data 24.11.2015 risulta essere riferita solamente all'utenza fissa (voce + ADSL) e che le sim risultano pertanto ancora attive e utilizzate dall'istante.

La domanda di storno dell'insoluto non può dunque trovare accoglimento poiché non avallata da alcun elemento a suffragio. Sul punto è orientamento costante di codesto Corecom: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante, la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito che in materia di onere della prova, *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"*.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di liquidazione delle spese di procedura, deve essere rigettata. Il mancato riconoscimento delle spese di procedura segue la soccombenza relativa alla domanda principale.

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

Respinge l'istanza di Imperlino X nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le ragioni 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

Firmato digitalmente



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 Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

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