

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2018.1.10.21.236
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X

La Responsabile del Servizio

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 Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;



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

Visto lo *“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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, a seguito dell’udienza di conciliazione del 23.02.2018 (svoltasi in sede paritetica), con istanza di definizione presentata in data 13.03.2018 (prot. n. AL/2018/17132 del 13.03.2018) ha lamentato nei confronti della società Wind Tre X (di seguito Wind) l’illegittima fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- ha sottoscritto un contratto con Wind inerente una “chiavetta dati”, sim 3292562XXX, poi disdetta in data 13.01.2017;
- ha sottoscritto in data 02.01.2017 un contratto per l’acquisto del “Kit Samsung Galaxy S7 Gold” di euro 399,90, che prevedeva un versamento iniziale di euro 99,90 ed il pagamento a rate del residuo. Il contratto prevedeva anche l’acquisto di due terminali, ossia il precitato cellulare ed una telecamera: il primo, IMEI 357400070361XXX, è stato bloccato; per la “H&L -Telecam HD180 D-Link DCS-8200LH Wht”, mai utilizzata, sono stati invece addebitati costi non previsti in quanto l’acquisto, come pattuito, doveva essere gratuito;
- ha sottoscritto in data 07.02.2017 un contratto che prevedeva l’acquisto rateale del cellulare “Kit Samsung Galaxy J3 2016EDIT WHT” di euro 89,90, il cui terminale, IMEI 356904080054821, è stato bloccato. Il contratto prevedeva anche l’acquisto gratuito degli occhiali “H&L Samsung Gear VR (2016) Blue B”, mai utilizzati, per i quali sono stati addebitati costi non previsti;



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

- la sim relativa al numero 3478202XXX è passata da abbonamento a ricaricabile e l'utenza 3273696XXX, piano tariffario "Wind Magnum", non è mai stata utilizzata;
- l'utente si è reso disponibile alla restituzione di tutti gli apparati e sim non utilizzati contestando i relativi addebiti e ha dichiarato di non aver ben compreso l'ammontare delle rate dei telefoni cellulari già corrisposte né l'ammontare del saldo residuo.

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

- a) la riattivazione dei terminali bloccati (sblocco dei codici IMEI);
- b) lo storno integrale dell'insoluto;
- c) la cessazione delle utenze 3292562XXX, 3273696XXX, 3478202XXX, 3510345XXX;
- d) l'indennizzo per errata applicazione contrattuale;
- e) gli indennizzi come previsti dalla normativa di settore.

2. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore, con propria memoria difensiva, respinge le domande dell'istante evidenziando quanto segue. *In fatto*. Risultano attivate da Wind le sim nn. 3478202XXX, 3273696XXX, 3292562XXX e la sim n. 3895563XXX non citata dall'utente, ma non la sim n. 3510345XXX citata dall'utente. Con particolare riguardo alle prime tre utenze, tutte disattivate, riferisce il gestore che: *i.* all'utenza n. 3478202XXX erano associati anche i telefoni con IMEI 867811026755XXX e IMEI 357400070361XXX, disattivati l'11.07.2017; *ii.* all'utenza n. 3273696XXX erano associati gli apparati con IMEI 708404612050XXX e IMEI 356904080054XXX; *iii.* all'utenza dati n. 3292562XXX erano associati gli apparati con IMEI 867161028407XXX e IMEI 708222608040XXX. Riferisce inoltre il gestore: il telefono con IMEI 867811026755XXX (Huawei P8 lite) prevedeva un acconto di euro 79,90, 30 rate da euro 4,00 cadauna e una maxi rata di euro 50,00 da addebitarsi solo in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali; l'apparato con IMEI 708404612050XXX (Samsung GEAR VR) prevedeva un acconto di euro 39,90, 30 rate da euro 1,00 cadauna e una maxi rata di euro 60,00 da addebitarsi solo in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali; l'apparato con IMEI 867161028407XXX (Modem Huawei E5330s) prevedeva 30 rate da euro 0,00 cadauna e una maxi rata di euro 39,90 da addebitarsi solo in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali; l'apparato con IMEI 708222608040XXX



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

(Telecam HD 180 D-Link DCS-8200LH) prevedeva un acconto di euro 39,90, 30 rate da euro 1,00 cadauna e una maxi rata di euro 60,00 da addebitarsi solo in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali; il telefono con IMEI 357400070361XXX (Kit Samsung Galaxy S7 gold+SIM1E) prevedeva 30 rate da euro 10,00 cadauna e una maxi rata di euro 300,00 da addebitarsi solo in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali; infine il telefono con IMEI 356904080054XXX (Kit Samsung Galaxy J3 2016edit wht+SIM1E) prevedeva 30 rate da euro 1,00 cadauna e una maxi rata di euro 80,00 da addebitarsi solo in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali. Dato il mancato pagamento delle fatture venivano disattivate le predette sim e bloccati i codici IMEI degli apparati e veniva disposta altresì la fatturazione in un'unica soluzione delle rate residue. Non risultano reclami da parte dell'utente. *In diritto.* Secondo le condizioni generali di contratto (art. 7) "l'utente che decida di recedere dall'abbonamento per i servizi di fonia mobile prima della scadenza del termine di pagamento del corrispettivo del/i prodotto/i acquistato/i sarà comunque tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute per ciascun prodotto acquistato". La durata contrattuale è di 24/30 mesi in base al modello di terminale prescelto e l'acquisto dei terminali è rateale, oltre a prevedere per i telefoni e i tablet il versamento di un importo a titolo di deposito cauzionale, variabile in funzione del modello scelto, da corrispondersi all'atto dell'acquisto. In ogni caso, il recesso anticipato dell'utente obbliga quest'ultimo al pagamento dell'importo finale. Di conseguenza lo storno della fatturazione relativa alla cessazione del contratto costituirebbe un indebito arricchimento ex art. 2041 c.c. in favore dell'utente, il quale verrebbe così omaggiato del costo dei terminali stessi. Precisa infine l'operatore che in capo all'istante sussiste un insoluto pari ad euro 764,76.

3. 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.

- 1) Le domande avanzate sub a) e sub c), in quanto connesse ad un obbligo di *facere*, restano estranee alla cognizione del Corecom che, ai sensi dell'art. 19, c. 4 del Regolamento, può condannare l'operatore a rimborsi e/o storni di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità e pertanto devono essere dichiarate inammissibili.



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

- 2) La domanda avanzata sub d), di indennizzo per mancata trasparenza ed errata applicazione contrattuale, non può essere accolta non essendo contemplata tra quelle individuate dal Regolamento indennizzi né astrattamente ad esse assimilabile.
- 3) Quanto alla richiesta di storno dell'insoluto di cui alla domanda sub b), preme evidenziare quanto segue. Secondo quanto dedotto da Wind, gli addebiti in contestazione riguarderebbero il costo dei terminali acquistati dall'utente; tali costi sono stati fatturati in un'unica soluzione a fronte della disattivazione anticipata delle utenze, in applicazione del regolamento contrattuale sottoscritto e accettato dall'utente. Chiarisce infatti Wind che il cliente è obbligato al saldo in un'unica soluzione di tutte le rate restanti, qualora decida di recedere dall'abbonamento prima della scadenza del termine di pagamento del corrispettivo del prodotto acquistato. Nella fattispecie deve farsi riferimento alle specifiche condizioni contrattuali che disciplinano l'offerta "Telefono Incluso", che "consente al cliente che ha attiva un'offerta compatibile con l'offerta Telefono Incluso di acquistare un terminale radiomobile Wind o un altro apparato, pagandone il corrispettivo a rate senza interessi". L'art. 4 delle predette condizioni prevede quanto segue: *"il cliente si impegna, fino alla data di pagamento dell'ultima rata, a: i) mantenere la Carta SIM Ricaricabile attiva; ii) non recedere dall'Abbonamento, in deroga a quanto previsto dall'articolo 6.3 delle condizioni generali di contratto del medesimo; iii) mantenere la titolarità della Carta SIM Ricaricabile e dell'Abbonamento; iv) mantenere attiva un' offerta compatibile con l'offerta Telefono Incluso e corrisponderne correttamente gli importi dovuti; v) non variare la modalità di pagamento verso tipologie differenti rispetto a quelle riportate nel precedente Art.1 e, vi) non modificare il piano tariffario in Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo mensile inferiore rispetto a quello presente sulla SIM al momento della sottoscrizione della Proposta di Adesione. In caso di inadempimento a quanto sopra o in caso di mancato pagamento per due mesi consecutivi del costo di una delle offerte prepagate compatibili con l'offerta Telefono Incluso, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate mensili dovute, inclusa l'eventuale rata finale, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 6".* L'art. 8 prevede poi che: *"nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata del prezzo del Terminale (salvo il disposto dell'art. 1525 del cod. civ.), Wind, previo apposito avviso, avrà facoltà di effettuare il blocco del codice IMEI (International Mobile*



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

Equipment Identity), laddove disponibile, del Terminale, in seguito al quale lo stesso non potrà più essere utilizzato. In ogni caso di sospensione del servizio radiomobile relativo della Carta SIM Ricaricabile o dell'Abbonamento e/o risoluzione da parte di Wind, disposto secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto relative ai servizi di telecomunicazioni Wind, verificatasi prima della scadenza del Contratto, il Cliente perderà il beneficio della dilazione di pagamento e sarà tenuto all'immediato pagamento degli importi ancora dovuti a Wind in base al Contratto. Wind provvederà allo sblocco del codice IMEI entro 3 giorni lavorativi successivi all'accertamento del versamento delle somme dovute dal Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data del blocco del codice IMEI, Wind potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. In tal caso, le rate pagate resteranno acquisite da Wind a titolo di indennità, fatto salvo in ogni caso il diritto di Wind al risarcimento dell'eventuale danno ulteriore". Secondo le clausole richiamate, quindi, e in deroga alla facoltà di recesso senza limiti temporali contemplata dall'art. 6.3 delle condizioni generali di contratto (in base al quale "il cliente potrà recedere dal contratto in ogni momento"), l'utente aderendo all'offerta de qua ha assunto un vincolo di durata contrattuale di 30 mesi (pari a 30 rate che si rinnovano ogni mese), il cui mancato rispetto ha consentito all'operatore di addebitare legittimamente le rate residue dei terminali associati alle sim in abbonamento in un'unica soluzione e con rata finale. Più in dettaglio, l'utente si è impegnato per l'intera durata contrattuale a non recedere dall'abbonamento e a non modificare il piano tariffario verso un piano con canone mensile inferiore rispetto a quello scelto al momento della sottoscrizione del contratto, pena l'addebito dell'importo finale. Ciò premesso, nel caso in esame vengono in rilievo ulteriori profili su cui si ritiene opportuno soffermarsi al fine di verificare la corretta applicazione da parte dell'operatore dello schema contrattuale così come rappresentato. L'istante richiede lo storno dell'insoluto in ragione delle seguenti contestazioni: con riferimento all'utenza 3292562XXX dichiara di aver dato disdetta in data 13.01.2017; con riferimento all'utenza 3273696XXX dichiara di non aver mai usufruito della linea; con riferimento all'utenza 3478202XXX dichiara di aver effettuato il passaggio a ricaricabile; con riferimento agli apparati (telecamera e occhiali) dichiara di aver aderito alla proposta in virtù della loro gratuità e in ogni caso di non averli mai utilizzati. Tali contestazioni non possono ritenersi fondate. Alla luce delle risultanze istruttorie, infatti, è emerso



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

che l'acquisto del terminale-telecamera è avvenuto in data 02.01.2017, che tale contratto prevedeva un vincolo di durata pari a 30 mesi al costo di euro 1,00 per ciascuna rata e che era associato alla sim n. 3292562XXX, per la quale l'istante stesso dichiara di aver dato disdetta il 13.01.2017 (dunque anticipatamente rispetto alla naturale scadenza del contratto) e Wind dichiara di aver disposto la cessazione il 16.02.2017 (sempre anticipatamente). Anche per ciò che concerne l'acquisto del terminale-occhiali è emerso che è avvenuto in data 07.02.2017, che tale contratto prevedeva un vincolo di durata pari a 30 mesi al costo di euro 1,00 per ciascuna rata e che era associato alla sim n. 3273696XXX, per la quale Wind dichiara di aver disposto la cessazione il 05.09.2017 (dunque anticipatamente) senza smentita e/o contestazione da parte dell'utente. Rispetto all'utenza 3478202XXX è lo stesso utente ad aver ammesso la variazione contrattuale. La documentazione in atti consente di attestare la corretta conclusione dei contratti *de quibus*: tutte le proposte di abbonamento (inclusa quella relativa all'utenza 3273696XXX, abbinata al piano Wind Magnum) risultano infatti debitamente intestate, sottoscritte e corredate dalla copia del documento d'identità dell'utente. Inoltre sulle "Proposte di adesione all'offerta Telefono Incluso" relative ai suddetti terminali risulta apposta la specifica sottoscrizione della "Proposta di contratto per Telefono Incluso", recante non solo il richiamo alle condizioni generali di contratto (peraltro allegate dalla stessa parte istante) ma anche il dettaglio dei termini e dei costi del vincolo di volta in volta assunto dal cliente (per quanto qui interessa, previsione e importo del pagamento iniziale, nonché numero e importo delle rate). Anche per ciò che concerne la fatturazione e i chiarimenti richiesti in merito dall'istante, la documentazione fornita dall'operatore dà adeguato riscontro del quadro contabile così come dallo stesso rappresentato (insoluto complessivo di euro 764,76): risultano, infatti, saldate tutte le fatture ad eccezione della n. 96000012156293 del 01.09.2017, scadente l'01.10.2017, pagata parzialmente per euro 9,52 ed insoluta per euro 638,48, e della n. W1716008365 del 23.09.2017, scadente il 23.10.2017, pagata parzialmente per euro 91,47 ed insoluta per euro 126,28. Attesa e non contestata la regolare conclusione dei contratti *de quibus* e in assenza di controdeduzioni da parte dell'istante che, a fronte di quanto dedotto dall'operatore, nulla ha replicato al fine di smentire le predette circostanze, deve concludersi che nessuna responsabilità può essere imputata a Wind che a giusto titolo ha fatturato gli importi in contestazione relativi all'acquisto a rate dei terminali e ha fornito, anche



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

in termini di trasparenza, chiare delucidazioni in merito alle obbligazioni scaturenti dai contratti dandone adeguato riscontro probatorio. Sulla base di quanto esposto, la richiesta sub b) non può pertanto trovare accoglimento.

- 4) La domanda avanzata sub e) può essere accolta esclusivamente con riferimento al reclamo presentato dall'istante, atteso che nel caso di specie non sussistono ulteriori fattispecie indennizzabili in base al Regolamento indennizzi. Secondo l'operatore, l'utente non ha formalizzato alcun reclamo in relazione alle proprie doglianze. In realtà è in atti il reclamo avanzato on line tramite l'associazione dei consumatori in data 21 novembre 2017. Poiché il suddetto reclamo non ha ricevuto alcun riscontro, il periodo da tenere in considerazione è quello intercorrente dal 5 gennaio 2018 (ovvero decorsi i 45 giorni dalla data del reclamo, previsti dalle condizioni generali di contratto per la risposta) al 23 febbraio successivo (data dell'udienza di conciliazione così come prevedono le Linee Guida Agcom al punto III.5.3). Per la mancata risposta al reclamo, l'utente ha quindi diritto all'indennizzo previsto dal Regolamento indennizzi secondo i parametri di cui all'art. 11, c. 1 (euro 1,00 *pro die*) per la complessiva somma di euro 50,00 (euro 1,00 X gg. 50).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

Determina quanto segue

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Merabet nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



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