

Protocollo: vedi segnatura.XML

Tit. 2016.1.10.21.392

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI 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 179/03/CSP;



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

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 della 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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 03.05.2016, l'utente ha presentato istanza di definizione con prot. AL.2016.32209 del 24.06.2016 lamentando l'applicazione di modifiche contrattuali, una fatturazione non giustificata e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Wind Tre X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Wind.

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

- che in data 09.05.2013 l'istante chiedeva informazioni in merito ad alcune offerte commerciali presso un negozio Wind. Il responsabile del punto vendita rappresentava che l'istante, essendo già cliente Wind con la linea mobile, poteva aderire alla nuova proposta denominata *"All Inclusive Full Edition"* che dava la possibilità di ottenere un telefono Samsung Galaxy S4 per la linea mobile con minuti illimitati, internet illimitato, Adsl illimitato fino a 8 mega, chiamate dal numero fisso illimitate locali e nazionali, 30 minuti compresi al mese verso tutte le utenze mobili, per un costo complessivo di euro 49,95 compresa Iva;
- che l'istante aderiva all'offerta presentata nella stessa data, versando come richiesto, la somma di euro 192,00 quale cauzione per la consegna del telefono di cui sopra, somma che sarebbe stata restituita con rate mensili da 50,00 euro cadauna;



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

- che, in seguito, riceveva la fattura n. 9135138297 del 09.05.2013 con la dicitura *“questa fattura non deve essere pagata: come da accordi commerciali l'importo sarà addebitato secondo le condizioni generali di contratto dell'opzione telefono incluso”*;
- che in data 20.5.2013 l'istante veniva informata dell'attivazione della linea fissa e in data 21.05.2013 dell'attivazione del servizio Adsl;
- che in data 28.05.2013 l'istante si recava nel negozio in cui aveva stipulato il contratto al fine di ottenere alcune delucidazioni, e che in quella sede le veniva rappresentato che doveva firmare un ulteriore contratto sempre inerente al primo e che, nonostante le perplessità e rimostranze sollevate, vista l'insistenza del commerciale, firmava il contratto;
- che successivamente riceveva fatture, con Rid bancario attivato, non conformi a quanto sottoscritto, e soprattutto due addebiti, uno sulla carta di credito e l'altro sul corrente, e precisamente:

tramite Rid bancario le fatture pagate:

- n. 7812435874 del 11.07.2013 periodo 20.05.2013 – 20.06.2013 euro 47,65;
- n. 7819086017 del 02.11.2013 periodo 21.08.2013 – 20.10.2013 euro 71,47;
- n. 7822261206 del 22.12.2013 periodo 11.10.2013 – 10.12.2013 euro 54,00;
- n. 7900389317 del 01.01.2014 periodo 21.10.2013 – 20.12.2013 euro 71,47;
- n. 7904069332 del 02.03.2014 periodo 21.12.2013 – 20.02.2014 euro 94,96 si contabilizza il costo per un cambio piano pari a euro 32,79 mai richiesto;
- n. 7907187814 del 23.04.2014 periodo 11.02.2014 – 10.04.2014 euro 86,31;
- n. 7910816046 del 22.06.2014 periodo 11.04.2013 – 10.06.2014 euro 87,96;
- n. 7911390230 del 02.07.2014 periodo 21.04.2014 – 20.06.2014 euro 55,89;
- n. 794409220 del 23.08.2014 periodo 11.06.2014 – 10.08.2014 euro 87,31;
- n. 7914977092 del 01.09.2014 periodo 21.06.2014 – 20.08.2014 euro 58,43 in cui viene addebitato anche il costo di distribuzione dell'elenco telefonico, ma l'istante non è presente nell'elenco dal 2015;
- n. 7917947360 del 22.10.2014 periodo 11.08.2014 – 10.10.2014 euro 84,77;
- n. 7918496013 del 01.11.2014 periodo 21.08.2014 – 06.10.2014 euro 38,70;
- n. 7918445024 del 01.11.2014 periodo 07.10.2014 – 20.10.2014 euro 17,52;



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

n. 7406877283 del 22.04.2015 periodo 11.02.2015 – 10.04.2015 euro 723,54 con anche il costo del cellulare di euro 599,00;

n. 7909182032 del 01.06.2015 periodo 11.04.2015 – 20.05.2015 euro 68,70;

n. 7412629199 del 02.08.2015 periodo 21.05.2015 – 10.06.2015 euro 3,53;

Per un totale di euro 1.652,21.

Tramite prelievo dalla carta di credito:

euro 63,03 del 15.04.2013;

euro 62,12 (32,02) del 17.06.2013;

euro 32,02 (30,16) del 15.07.2013;

euro 31,19 del 16.08.2013;

euro 54,84 del 15.10.2013;

euro 54,98 del 16.12.2013;

euro 95,11 del 15.04.2014;

euro 32,02 (87,96) del 15.07.2014;

euro 90,99 del 18.08.2014;

euro 90,34 del 15.10.2014;

euro 105,17 del 15.12.2014;

euro 138,18 del 16.02.2015;

Per un totale di euro 849,99 non capendo a quali fatture gli addebiti si riferissero;

- che già dalla prima fattura del 11.07.2013 l'istante si recò subito al negozio per lamentare l'errore del doppio addebito;
- che il negozio contattò il referente inviandogli anche e-mail per palesare l'errore e riparare;
- che la situazione non venne mai risolta, infatti in 18 mesi l'istante si recò più di 48 volte al negozio per lamentare i doppi addebiti senza nulla di fatto;
- che cercò di contattare in più occasioni il numero 155, che poi la rimandava al 159, ma senza alcun riscontro effettivo, in particolare i reclami sono stati:
 - in data 06.05.2014 reclamo UZ69GF;
 - in data 05.03.2015 reclamo MH34RM e DA69NU;
 - in data 01.12.2014 reclamo BD82ZR;



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 novembre 2014 reclamo VL42LP, operatrice Chiara ha risposto che sarebbe stato corrisposto un rimborso;
- reclamo VL38FG
- in data 06.03.2015 reclamo MO47DP;
- che tutti gli operatori rispondevano che la pratica era in lavorazione e che quanto prima avrebbe ottenuto il rimborso dovuto;
- che successivamente si recava nuovamente al negozio per cercare di risolvere la problematica e in quell'occasione la commerciante le rappresentava che per il cellulare stava sostenendo una spesa di euro 9,0 al mese. In questo senso sottolinea come la scrivente avesse inteso che il cellulare fosse a titolo gratuito e comunque che sul dépliant dell'offerta fosse segnato a euro 3,00 al mese;
- che di conseguenza non comprende come nella fattura n. 7406877283 del 22.04.2015 periodo 11.02.2015 – 10.04.2015 pari ad euro 723,54 venisse addebitato il costo del telefono cellulare di euro 599,00;
- che l'agente a tutt'oggi sostiene che il contratto stipulato è denominato "*All inclusive full edition*" e che le condizioni contrattuali sono quelle scritte, anche a penna, dalla stessa sul dépliant;
- che in data 03.03.2014 veniva contattata da operatore Wind che confermava che il negozio aveva commesso degli errori
- che in data 22.10.2014 a seguito di contatto telefonico con certa Ilenia, inviava fax di contestazione senza riscontro;
- che in data 20.02.2015 inviava reclamo n. 793965288, riscontrato in data 03.03.2015 con spiegazioni assolutamente generiche e conseguentemente insoddisfacenti ed inutili;
- che in data 27.03.2015 per tramite dell'associazione di consumatori veniva inviato formale reclamo a cui seguì risposta del 21.05.2015 sempre con comunicazione generica e inutile;
- che in data 08.02.2016 veniva bloccato il telefono cellulare ad oggi inutilizzabile;
- che in data 03.05.2016 veniva esperito tentativo di conciliazione con mancato accordo;
- che le uniche note di credito per un totale di euro 40,29 sono: n. 902618432 del 17.04.2014 di euro 12,58 fattura rif. 7819062452, n. 902618433 del 17.04.2014 di euro 11,98



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

fattura rif. 7814883453, n. 902618431 del 17.04.2014 di euro 12,58 fattura rif. 7822261206, n. 902618430 del 17.04.2014 di euro 3,15 fattura rif. 7903473616

- che lamenta quindi le errate fatture per servizi non richiesti (*"noi tutti wind"*), errate fatture per emissione di più fatture riferite al uno stesso periodo, mancata comprensione del codice cliente (in alcune è 515521085 in altre P1006796435) ed errata fatturazione per telefono cellulare;

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

- a) attivazione di servizi non richiesti (opzione noi tutti Wind) dal 20.05.2013 a marzo 2015 per euro 940,00 o comunque nella misura ritenuta equa;
- b) la mancata (inadeguata) risposta al reclamo dal 27 marzo 2015 ad oggi per euro 400,00 o comunque nella misura equa;
- c) la restituzione delle somme indebitamente corrisposte dall'istante all'operatore tra i quali il costo dell'Iva che doveva essere compreso nell'offerta;
- d) la mancata indicazione nell'elenco telefonico per euro 400,00 o comunque nella misura equa;
- e) lo storno di tutta la posizione debitoria nei confronti dell'operatore;
- f) la restituzione delle somme indebitamente corrisposte per doppi addebiti pari ad euro 1.402,20;
- g) il rimborso spese legali.

2. La posizione dell'operatore

La società, pur regolarmente convocata pur comparando all'udienza, non depositava documentazione.

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.



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

Preliminarmente va evidenziato che l'istante produce in atti un numero rilevante di documenti, in parte rispondenti a quanto citato nella ricostruzione dei fatti, in parte incongruenti. Peraltro, vanno altresì interpretate le richieste avanzate dall'istante in quanto così come formulate sono incongruenti con la ricostruzione dei fatti.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di attivazione di servizi non richiesti (opzione noi tutti Wind) dal 20.05.2013 a marzo 2015 per euro 940,00 o comunque nella misura ritenuta equa, viene respinta. Come da premessa, si reputa che l'istante volesse formulare la domanda di richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto *"Noi tutti Wind"*, in quanto così come formulata la domanda potrebbe apparire come la richiesta di attivazione del servizio, che esulerebbe dalle possibilità di condanna della sede definitiva, come da disposto dell'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS. Anche volendo interpretare la domanda quale richiesta di indennizzo, la stessa non può essere comunque accolta in quanto non risultano agli atti reclami effettuati sulla non corretta applicazione del servizio da parte dell'istante e i reclami al call center, puntualmente citati con codice e data, riguardano il tema del doppio addebito delle fatture (per stessa ammissione dell'istante).

Pertanto, preso atto che la delibera 179/03/CSP ha definito *"reclamo"*: *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*, non è provato che l'istante abbia reclamato sulla lamentata applicazione del servizio non voluto.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di mancata (inadeguata) risposta al reclamo dal 27 marzo 2015 ad oggi per euro 400,00 o comunque nella misura equa, deve essere parzialmente accolta. Come da premessa, si reputa che l'istante volesse formulare la domanda di richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. L'istante produce un reclamo in data 27.03.2015 con allegato cedolino di ricevimento di Wind in data 03.04.2015.

L'istante, produce la risposta di Wind in data 21.05.2015. La risposta al reclamo ricevuto da Wind in data 03.04.2015, è quindi pervenuto con 3 giorni di ritardo all'istante, tenuto conto del periodo di 45 giorni dovuto all'operatore per rispondere, che sposta il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo al 18.05.2015. Pertanto, l'operatore dovrà corrispondere euro 3,00 per



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

ritardata risposta al reclamo, come da art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi (euro 1,00 x 3 giorni).

C. Le domande c) relativa alla richiesta di restituzione delle somme indebitamente corrisposte dall'istante all'operatore tra i quali il costo dell'Iva che doveva essere compreso nell'offerta, e) relativa alla richiesta di storno di tutta la posizione debitoria nei confronti dell'operatore ed f) relativa alla richiesta di restituzione delle somme indebitamente corrisposte per doppi addebiti pari ad euro 1.402,20, vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte. Preliminarmente occorre osservare che l'istante produce due contratti, uno per il numero fisso Infostrada in data 28.05.2013 (*Promo Super All Inclusive*), che riporta anche gli estremi di appoggio accredito bancario e uno per il numero mobile xxxx179 (si segnala che in modello GU14 è indicato il numero xxxx176, mentre in modello UG xxxx179, quindi si presuppone un errore materiale), con offerta "*Telefono Incluso*" in data 09.05.2013, entrambi firmati dall'istante. Quest'ultimo riporta il costo telefono per euro 599,00, l'anticipo di euro 192,00 e il vincolo contrattuale di mesi 30. Non riporta invece la modalità di pagamento. L'istante poi produce copia di tutte le fatture citate in narrativa ad esclusione della n. 7917947360 del 22.10.2014 periodo 11.08.2014 – 10.10.2014 euro 84,77 e senza produrre i relativi pagamenti, mentre produce effettivamente molti estratti di carta di credito con addebiti Wind, ma diversi da quelli elencati in narrativa. Le uniche due mensilità che corrispondono sono quelle di giugno 2013 e luglio 2014, ma con importi addebitati diversi e rispettivamente euro 32,02 in luogo di euro 62,12 indicati ed 87,96 in luogo di euro 32,02 indicati. Anche prendendo atto dei reclami al call center indicati per data e numero di ticket, la documentazione prodotta porta a reputare che il contratto della linea fissa fosse appoggiato ad addebito bancario e quello della linea mobile su carta di credito. In ogni caso, tenuto conto che i due contratti sottoscritti dall'istante non sono disconosciuti e tenuto conto delle incongruenze relative alla documentazione presentata, non è possibile addivenire né ad una condanna al rimborso delle somme, in quanto non è chiarito dall'istante quale dei due contratti effettivamente voleva, né allo storno dell'insoluto, richiesta per la quale non viene data effettiva motivazione giustificativa da parte dell'istante.



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

D. La domanda d) relativa alla richiesta di mancata indicazione nell'elenco telefonico per euro 400,00 o comunque nella misura equa, deve essere rigettata. L'istante non prova la circostanza per la quale il numero non fosse presente in elenco telefonico e non prova di aver effettivamente richiesto tale servizio (ad esempio producendo l'apposito modulo sottoscritto);

E. La domanda g) relativa alla richiesta di rimborso spese legali, deve essere respinta. Tenuto conto della ricostruzione dei fatti, del rigetto delle domande principali di maggior valore e della modesta condanna nei confronti dell'operatore, si reputa non riconoscere le spese di procedura.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Casali nei confronti della società Wind Tre 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 3,00 (quattro) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

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.



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

La presente delibera 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. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom