

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.285

**Oggetto: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già 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 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";

Visto il parere Agcom del 12.04.2016;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 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

L'istante, titolare di una SIM mobile con l'operatore Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind), ha lamentato una serie di addebiti anomali nel periodo aprile – dicembre 2015. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel mese di aprile 2015, dopo aver rilevato i primi addebiti anomali, l'istante ha più volte preso contatto con il servizio clienti Wind, il quale affermava che gli addebiti erano legittimi, in forza della fruizione di servizi a sovrapprezzo;
- che la SIM in questione non è mai stata utilizzata per effettuare chiamate, ma solo per il servizio dati;
- che, continuando gli addebiti, nel mese di agosto 2015 viene sospesa l'autorizzazione al RID bancario;
- che dopo molte richieste di invio delle fatture contestate, il centro assistenza provvedeva solamente all'inoltro del frontespizio dell'ultima fattura, senza il dettaglio;
- che Wind, in seguito ai reclami ricevuti, ha effettuato uno storno parziale della fattura n. 7419017638 per Euro 79,84 su un importo complessivo di Euro 119,81;
- che la fatturazione sulla SIM è continuata sino al mese di dicembre 2015, quando la stessa viene disattivata per morosità;
- che in data 29.02.2016 viene inoltrato reclamo per tramite di associazione di consumatori, al quale l'operatore risponde dicendo che non ha rilevato sull'utenza de quo alcuna anomalia e che pertanto gli importi fatturati debbono considerarsi corretti.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a) il rimborso degli importi pagati da aprile 2015 al 21.08.2015 per Euro 209,76;
- b) lo storno di tutte le fatture emesse dal 21.08.2015 a dicembre 2015 (fatture nn. 7415569451 per Euro 114,82; 7419017638 per Euro 39,97; 7301573516 per Euro 74,92);
- c) il ritiro pratica recupero credito e cancellazione dall'elenco clienti morosi;
- d) l'esibizione del dettaglio delle chiamate e dei dati sconosciute;
- e) l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti da aprile 2015 a dicembre 2015.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Wind, contestando integralmente quanto dedotto da parte istante, precisa quanto segue.

Nel mese di dicembre 2015 Wind aveva già provveduto al rimborso dei servizi lamentati, come anche rappresentato da parte istante, mediante emissione di una nota di credito per Euro 79,84 e in data 14.12.2015 veniva attivato il blocco dei servizi a sovrapprezzo. Gli addebiti lamentati dall'istante sono infatti riferibili interamente a servizi a sovrapprezzo volontariamente attivati e non ad occorsi errori di fatturazione rispetto al canone contrattualmente concordato, non può dunque essere riconosciuto alcun indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, trattandosi di servizi a contenuto e non di attivazioni effettuate arbitrariamente dal gestore.

Alla luce di quanto esposto appare dunque chiaro come l'operatore abbia già provveduto a ristorare la situazione contabile dell'istante, per quanto possibile. Ogni ulteriore pretesa non potrà essere soddisfatta perché Wind è tenuta a conservare per sei mesi il traffico telefonico rispetto al reclamo ricevuto in data 30.12.2015, nulla pertanto può essere ulteriormente preteso.

La posizione amministrativa e contabile imputabile all'istante vede un insoluto pari ad Euro 229,79; nella denegata ipotesi venissero riconosciuti degli indennizzi si chiede che gli stessi vengano opposti in compensazione con la posizione creditoria di cui l'operatore gode.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

A) Le domande di cui ai punti a) relativa alla richiesta di rimborso degli importi pagati da aprile 2015 al 21.08.2015 per Euro 209,76, b) relativa allo storno di tutte le fatture emesse dal 21.08.2015 a dicembre 2015 e c) relativa alla richiesta di ritiro della pratica recupero credito e cancellazione dall'elenco clienti morosi, vengono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte. L'istante chiede il rimborso degli importi pagati da aprile 2015 al 21.08.2015 per Euro 209,76 oltre che lo storno di tutte le fatture emesse dal 21.08.2015 a dicembre 2015 rappresentando inoltre di aver ricevuto parziale rimborso tramite emissione di nota di credito per Euro 79,84 in fattura n. 7419017638. In punto va rilevato che il primo reclamo scritto dell'istante è del febbraio 2016, anche se non è contestato che in data 14.12.2015 sia stato operato da parte di Wind il blocco dei servizi a sovrapprezzo e che l'operatore non solo abbia fornito riscontro a reclami, anche e solo telefonici proposti dall'istante, ma abbia anche già provveduto ad un rimborso delle somme contestate a fronte del reclamo del 30.11.2015 (si presume telefonico). Appare quindi evidente che con l'effettuazione dello storno parziale, l'operatore ha riconosciuto nei fatti che un disservizio vi sia stato. Sul tema dei servizi a sovrapprezzo è pacifico l'orientamento Agcom, parere del 12.04.2016, secondo il quale i servizi a sovrapprezzo non possono essere indennizzati, ma debbono essere rimborsati o stornati qualora l'operatore non provi che l'istante li abbia attivati consapevolmente, entro i 6 mesi antecedenti al reclamo. Tale prova non è stata fornita dall'operatore. Pertanto, avendo Wind operato il blocco dei servizi in data 14.12.2015, la stessa dovrà stornare e/o rimborsare gli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo per i sei mesi antecedenti la suddetta data, eccedenti la cifra già riconosciuta con nota di credito. La pratica di recupero del credito segue lo storno dell'insoluto relativo ai soli servizi a sovrapprezzo. La richiesta di cancellazione dagli elenchi dei cattivi pagatori non può essere invece accolta, quale richiesta di obbligo di *facere*, in quanto esulante dal disposto di cui all'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS.

B) La domanda di cui al punto d) relativa alla richiesta di esibizione del dettaglio delle chiamate e dei dati, deve essere respinta. La domanda non può essere accolta in quanto consistente nella comminazione di un obbligo di *facere* esulante i poteri riconosciuti alla presente Autorità, in forza del disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

173/07/CONS, la quale può infatti solamente riconoscere gli indennizzi previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS o stornare/annullare importi non dovuti.

C) La domanda di cui al punto e) relativa alla richiesta di indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti da aprile 2015 a dicembre 2015, deve essere respinta. La richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti nel periodo da aprile 2015 a dicembre 2015 non può trovare accoglimento in quanto, nel caso di specie, non solo non è presente alcun reclamo dell'istante nei termini previsti di 45 giorni dalla presa visione della fattura, ma è altresì pacifico che l'operatore non abbia attivato servizi propri, ma che si tratti di addebiti di importi dovuti a titolo di servizi a pagamento. Questa ipotesi trova ristoro nello storno/annullamento di quanto fatturato e non dovuto come già sopra rappresentato, ma non rientra in una delle ipotesi ascrivibile alla fattispecie di cui all'art. 8 del Regolamento Indennizzi, anche a fronte del parere Agcom del 12.04.2016 che appunto dispone in tal senso statuendo che, la circostanza che i contenuti digitali sono forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore telefonico, escluderebbe che quest'ultimo possa ritenersi vincolato ad indennizzare i disagi subiti dall'utente per l'attivazione di servizi non richiesti e, appunto, forniti da soggetti terzi. Trattasi infatti, di servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono le norme del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS essendo gli stessi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica. Tale aspetto, sembra lasciare quest'ultimo escluso ed estraneo rispetto al rapporto contrattuale tra utente e fornitore del servizio. Al più, il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce il fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo, atterrebbe alla sola fase di addebito del servizio e non invece a quella di attivazione. Pertanto, alla luce di quanto rappresentato, può ritenersi il diritto dell'utente al rimborso/storno degli addebiti per i servizi non richiesti (come già sopra disposto al punto A) ma non si ritengono applicabili gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

1. Accoglie parzialmente le domande di Federico nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a stornare / rimborsare in favore dell'istante, gli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo antecedenti i sei mesi dalla data del 14.12.2015, eccedenti quanto già corrisposto con nota di credito n. 910392303 del 30/12/2015.
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*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)