

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2015.1.10.21.493
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 novembre 2017 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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

## 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;

Viste 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. 46/09/CIR, n. 3/11/ CIR e n. 70/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 2/11 e n. 57/14, la delibera Corecom Lombardia n. 6/11;

Visto lo "*Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2276);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 novembre 2017;

### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### 1. La posizione dell'istante



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

L'istante ha contestato spese/fatturazione, traffico e carenza di trasparenza contrattuale relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X (già H3g X., di seguito Tre).

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

- che non era possibile la verifica della soglia di consumo del minutaggio di traffico non essendo disponibile sul sito una situazione di consumo in tempo reale ed essendo il servizio clienti dedicato sempre non disponibile nel fine settimana;
- che in forza del superamento della soglia di minutaggio contrattualmente compresa la signora XXX superava inconsapevolmente la soglia stessa e le venivano addebitate senza sua colpa fatturazioni per servizi extra soglia.

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

- a) restituzione di Euro 3.964,24 per fatturazione oltre soglia fino al 29.05.2014;
- b) regolarizzazione della posizione contabile ed eventuale restituzione di ulteriori importi successivi e non dovuti;
- c) indennizzo per mancata risposta a reclamo.

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

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante e specifica quanto segue.

In via preliminare sottolinea che in istanza GU14 l'istante si riferisca ad un numero ulteriore rispetto a quanto indicato in UG con conseguente ampliamento della materia del contendere senza preventivo tentativo di mediazione obbligatorio; pertanto tutte le contestazioni in merito all'utenza di cui a n. XXXXX770 non potranno trovare accoglimento.

In secondo luogo evidenzia la genericità della richiesta di rimborso, non suffragata da alcun dato contabile che abbia portato alla quantificazione dell'importo di Euro 3.964,24.

L'operatore evidenzia poi che l'unico reclamo dallo stesso ricevuto è stato presentato in data 28.05.2014, oltre sei mesi dopo la disattivazione delle utenze stesse avvenuta in data 24.11.2013. Le fatture contenenti gli addebiti oggi ritenuti illegittimi dall'istante non sono mai state contestate ed è pacifico che la mancata contestazione delle fatture stesse nel termine massimo di 90 giorni come stabilito dalla carta dei servizi di cui al doc. 9, comporta automaticamente la loro accettazione, così come confermato dalla ormai costante giurisprudenza sul punto.

L'operatore specifica, inoltre, che gli addebiti risultino legittimi stante l'effettiva fruizione dei servizi stessi da parte dell'utente e che la tardività della contestazione abbia messo l'operatore stesso nell'impossibilità



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

di reperire il tabulato del traffico, che deve essere conservato per un periodo non superiore a sei mesi salvo appunto una specifica contestazione dello stesso.

Evidenzia poi come nel semestre precedente al reclamo in relazione al n. xxxxxx159 risultano fatturati per traffico extra soglia complessivamente Euro 48,21 relativi a contenuti a pagamento richiesti volontariamente dall'utente.

Ad oggi la situazione debitoria dell'istante è pari ad Euro 950,84 in favore dell'operatore.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza proposta nei confronti di Tre soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento solo relativamente alla richiesta relativa al numero XXX8159 poiché già proposte in sede di conciliazione. Quanto alle domande per il numero XXX770, sono inammissibili, perché introdotte in sede di definizione e, pertanto, non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, le istanze presentate in sede di conciliazione e in sede di definizione non significa che debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio in questione per le nuove questioni. Al riguardo, si evidenzia che, nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione, l'istante ha formulato solo la richiesta per il numero XXX8159.

a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare.

L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate relative a traffico non riconosciuto extra soglia, senza né allegare né indicare le fatture, oggetto di contestazione, ed i relativi importi al fine di individuare un criterio di riferimento, onde consentire all'operatore di poter esercitare il proprio diritto di difesa, esibendo il dettaglio del traffico o qualsiasi altro elemento idoneo a poter invocare un esonero da responsabilità.

Inoltre le richieste formulate di rimborso delle somme pagate vengono respinte per la genericità della domanda formulata, non avendo nemmeno fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui ha chiesto la restituzione avendo allegato le fatture a cui fa riferimento.

L'istante non ha fornito quindi alcuna prova di quanto asserito relativamente alla responsabilità dell'operatore. A tal proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che *“La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere*



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

*probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...).".* Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto a) e b) volta allo storno e alla restituzione di quanto versato, stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti. Come pacificamente riconosciuto dall'Autorità adita *"non può essere accolta la richiesta dell'utente di annullamento delle fatture inviate dall'operatore, qualora come nel caso di specie, le stesse siano conformi alla proposta di abbonamento prodotta dall'operatore e che l'utente non ha provveduto a disconoscere"* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 2/11, delibera Corecom Emilia-Romagna 57/14, delibera Corecom Lombardia n. 6/11; delibera Agcom n. 46/09/CIR).

Nel caso in analisi l'istante non ha provveduto ad alcuna contestazione delle fatture emesse da Tre. Il reclamo risulta di 6 mesi successivo alla data di disattivazione delle utenze. La mancata tempestiva contestazione delle fatture entro il termine di 90 giorni previsto all'art. 25.3 delle condizioni generali di contratto (allegate in atti dall'operatore) ne comporta automaticamente l'accettazione e pertanto la richiesta di rimborso per Euro 3.964,24 appare infondata in fatto e in diritto e non può essere riconosciuta. b) La domanda c) è da rigettare.

Parte istante ha depositato copia di reclamo, inviato con fax il 29.05.2014 e ricevuta da Tre, lamentando il mancato riscontro e chiedendo, contestualmente, il relativo indennizzo. La mancata ovvero tardiva risposta al reclamo nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*, ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità.

Tuttavia dall'istruttoria risulta che non ci sono state segnalazioni per sei mesi, dalla data di disattivazione del servizio (24.11.2013) alla data dell'unico reclamo (29.05.2014) e che quindi l'operatore apprendeva della problematica lamentata dall'istante nel momento in cui le utenze erano da tempo disattive, trovandosi nell'impossibilità di verificare e vagliare le pregresse anomalie ivi segnalate, fatto dichiarato dall'operatore e non contestato dall'istante.

L'utente ha quindi contestato il traffico dopo mesi dal verificarsi dello stesso, senza eccepire nulla in merito alla legittimità dello stesso precedentemente. Si ritiene che l'istante con il proprio comportamento abbia concorso nella causazione del disservizio o, comunque, non abbia usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, in quanto avrebbe dovuto segnalare tempestivamente il problema evidenziando la presenza di eventi di traffico negli ultimi mesi, e potendo, poi, successivamente, invocare la corresponsione dei relativi indennizzi. Invece, dalla documentazione acquisita agli atti, risulta solo la segnalazione via fax del maggio



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

2014. Tanto premesso, la domanda non può essere accolta in quanto, come sopra precisato, il contratto risultava già cessato e oltre il periodo di 6 mesi per la detenzione del traffico stabilito dalla regolamentazione in materia, non consentendo all'operatore di poter esercitare il proprio diritto di difesa, esibendo il dettaglio del traffico o qualsiasi altro elemento idoneo a poter invocare un esonero da responsabilità (Delibera Agcom n. 89/17/CONS).

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

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza della signora XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni 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

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)