

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.390
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 GIÀ H3G X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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;

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l'"*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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2016.2277);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, lamenta, nei confronti di Wind Tre X già H3G X, quanto segue.

Sottoscrive, circa a maggio 2013, un contratto di abbonamento relativo alle due utenze XXXXXXX373 – XXXXXXX039, con consegna di due telefoni cellulari Nokia Lumia.

Già dai primi addebiti su conto corrente si accorge che vengono addebitate cifre superiori a quelle pattuite contrattualmente (15 euro al mese per ciascuna SIM) per traffico roaming che disconosce categoricamente.

Contatta il servizio clienti dell'operatore per chiedere informazioni relativamente alla possibilità di blocco del traffico dati extrasoglia e in roaming, tuttavia gli viene riferito che non è possibile esaudire quanto da lui richiesto.

Conseguentemente, chiede informazioni circa le spese da sostenere per il recesso anticipato; gli viene riferito che i costi da sostenere ammontano a 90,00 euro a SIM, con possibilità di rispedire all'operatore i due apparecchi, il che avviene in data 12.10.2013, tramite raccomandata.

Tuttavia, a marzo 2014, riceve una raccomandata a/r da parte di una società di recupero crediti, con la quale è richiesto il pagamento di euro 741,81.

In data 20.03.2014, tramite Federconsumatori di Forlì, invia un reclamo all'operatore al quale non viene fornito alcun riscontro.

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

- a) lo storno integrale dell'insoluto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- b) la conferma dell'avvenuta cessazione di ogni rapporto contrattuale in essere con l'operatore senza costi;
- c) un indennizzo per mancata risposta al reclamo di Federconsumatori del 20.03.2014 come da carta dei servizi e da normativa di settore, da quantificare.

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

Con memoria inviata in data 23.10.2015, l'operatore contesta la ricostruzione dei fatti suesposta, evidenziando quanto segue.

Innanzitutto, l'affermazione secondo la quale la restituzione dei terminali avvenne su indicazione fornita dal servizio clienti, oltre a non essere supportata da alcuna prova documentale, è palesemente smentita dai contratti sottoscritti dall'istante, i quali non prevedono la restituzione degli stessi (acquistati) in caso di recesso anticipato.

Tale modalità è prevista solo qualora ricorrano i presupposti per poter esercitare il diritto di recesso ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), ovvero che il contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali e che lo ius poenitendi venga esercitato entro 10 giorni lavorativi da quello di conclusione del contratto (art. 3, comma 2, Condizioni Generali di contratto).

L'istante, al contrario, ha provveduto alla restituzione dei terminali solo in data 12.10.2013, ossia dopo quattro mesi dalla stipula dei contratti e dopo due mesi dalla disattivazione di entrambe le utenze, avvenuta a seguito di richiesta di migrazione verso altro gestore nel mese di agosto 2013.

Dunque, la riconsegna, all'operatore, dei telefoni precedentemente acquistati è frutto di una decisione volontaria ed unilaterale dell'istante che, tuttavia, non esenta il medesimo dall'onorare le fatture emesse per le rate residue non corrisposte.

L'art. 6.1 del Regolamento di Servizio Scegli Ricaricabile Vendita a rate, infatti, prevede espressamente, a tal riguardo, che il terminale viene acquistato mediante pagamento di un eventuale importo iniziale versato al momento del suo ritiro e il dilazionamento della differenza in rate mensili di pari importo, che il cliente è ugualmente tenuto a pagare, unitamente ai costi per recesso anticipato, qualora la SIM ricaricabile sia disattivata prima del previsto termine di conclusione del vincolo.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

In tali casi, ai sensi dell'art. 10, comma 1, dello stesso Regolamento, l'operatore si riserva di addebitare in un'unica soluzione gli importi mensili ancora dovuti dal cliente; inoltre, venendo meno i requisiti per l'applicazione delle condizioni migliorative, il cliente è soggetto al pagamento di un importo che rappresenta il riallineamento forfettario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia della disattivazione della SIM.

Le offerte commerciali, cui l'istante ha aderito, prevedevano, infatti, condizioni di favore, quali, per esempio, l'applicazione di tariffe convenienti e la possibilità di acquistare, tramite rateizzazione del prezzo, il terminale associato all'offerta, con sconto in fattura della rata mensile, a fronte, tuttavia, dell'impegno, da parte dell'utente, a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo (trenta mesi) all'operatore, così da garantire a quest'ultimo la possibilità di ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto.

E', quindi, evidente come la risoluzione anticipata del contratto abbia creato uno squilibrio contrattuale, tale da giustificare l'applicazione dei costi di risoluzione, finalizzati al riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dal cliente, che ha, infatti, beneficiato e goduto di sconti sul canone.

Si ribadisce, pertanto, la richiesta di pagamento del debito tuttora in essere, la volontaria scelta dell'istante di disattivare le utenze prima della scadenza del vincolo contrattuale per migrare verso altro gestore non consentendo, infatti, di riconoscere lo storno delle fatture emesse (relative ai costi per il recesso anticipato e alle rate residue per l'acquisto dei due telefoni).

L'istante, del resto, come già avvenuto in sede conciliativa, contesta in maniera generica ed indeterminata l'addebito di somme ritenute superiori a quelle pattuite senza, tuttavia, specificare, in ossequio all'onere probatorio di cui all'art. 2697 c.c., a quali voci in fattura, in particolare, si riferisca, comportando ciò, inevitabilmente, l'impossibilità per il gestore di inquadrare correttamente il problema.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente respinte come di seguito precisato.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

a) Rispetto alla richiesta di storno dell'insoluto e di cessazione contrattuale in esenzione costi, come correttamente evidenziato dall'operatore, innanzitutto, l'istante lamenta, genericamente, l'addebito di cifre superiori a quelle pattuite senza, peraltro, indicare quali siano, in fattura, le voci specificamente contestate, in ossequio all'onere della prova di cui all'art. 2697 c.c., principio giuridico generale del nostro ordinamento.

Inoltre, rispetto all'emissione di fatture, contestate, a titolo di costi per recesso anticipato e di rate residue, non corrisposte, per l'acquisto dei terminali, l'affermazione secondo la quale la restituzione dei terminali avvenne su indicazione fornita dal servizio clienti, come evidenziato dall'operatore, oltre a non essere supportata da prove documentali, è smentita dai contratti sottoscritti dall'istante, che non prevedono la restituzione degli stessi (già acquistati) in caso di recesso anticipato.

In particolare, il terminale viene acquistato mediante il pagamento di un importo versato al momento del suo ritiro e il dilazionamento della differenza in rate mensili di pari importo, che il cliente è ugualmente tenuto a pagare, unitamente ai costi per recesso anticipato, qualora la SIM ricaricabile sia disattivata prima del previsto termine di conclusione del vincolo (trenta mesi).

Dunque, la riconsegna, all'operatore, dei telefoni precedentemente acquistati è frutto di una decisione volontaria ed unilaterale dell'istante che, tuttavia, non esenta il medesimo dall'onorare le fatture emesse per le rate residue non corrisposte.

Tale modalità (restituzione dei terminali in caso di recesso anticipato) è prevista solo qualora ricorrano i presupposti per l'esercizio del diritto di recesso di cui al D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), ovvero che il contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali e che lo *ius poenitendi* venga esercitato entro 10 giorni lavorativi da quello di conclusione del contratto (art. 3, comma 2, Condizioni Generali di contratto). L'istante provvede, invece, alla restituzione dei terminali in data 12.10.2013, ossia dopo quattro mesi dalla stipula dei contratti e dopo due mesi dalla disattivazione di entrambe le utenze, avvenuta a seguito di richiesta di migrazione verso altro gestore. Per tali ragioni, dunque, la richiesta dell'istante non può essere accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- b) La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo di Federconsumatori del 20.03.2014 non può essere accolta in quanto la presentazione di tale reclamo risulta successiva alla disattivazione delle utenze in questione, avvenuta il 07.08.2013 e il 19.08.2013, per migrazione verso altro operatore di telefonia mobile.

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X già H3G 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. 051 527.7628

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)