

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.485
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 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. 6390

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

WEB 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 Corecom Umbria n. 14/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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.2017.2378);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2017;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato le modifiche contrattuali, spese e fatturazioni non giustificate e trasparenza contrattuale relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già H3G X (di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che a seguito di stipula del contratto per servizi di utenza mobile nel settembre 2013 con piano tariffario TOP 800 con un costo mensile di Euro 30,00, a cui veniva abbinato un cellulare Iphone5, l'istante si accorgeva da subito della difformità tra gli importi concordati e quelli addebitati in fattura;
- che l'istante, pur pagando le fatture, si premurava di contestare gli addebiti per mezzo di raccomandate, senza ricevere alcun riscontro;
- che a seguito di quanto sopra, inviava in data 12.02.2015 raccomandata di disdetta.

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

- a) lo storno totale degli importi addebitati e insoluti con ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) il rimborso delle maggiori somme pagate quantificate in Euro 339,17 ed Euro 209,00 versate a titolo di anticipo per il telefono Iphone5;
- c) gli indennizzi spettanti per l'attivazione di un piano tariffario non richiesto quantificati in Euro 2.575,00;
- d) l'indennizzo di Euro 300,00 per mancata risposta al reclamo del 26.05.2014;
- e) le spese di procedura da quantificarsi in Euro 150,00;

L'istante deposita le memorie di replica con le quali ribadisce quanto richiesto in istanza.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Eccepisce in via preliminare l'inammissibilità o improcedibilità dato che il gestore si è impegnato a riconoscere a favore dell'istante la somma di Euro 60,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, come da CGC, importo che è già stato erogato con nota di credito che è andata a stornare parzialmente l'insoluto presente.

Inoltre contesta la genericità e l'indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in particolare perché l'istante non mette in luce i criteri che hanno determinato i calcoli dei contestati addebiti in eccedenza.

Nel merito specifica che:

- l'utente in data 16.09.2013 ha sottoscritto un contratto per un numero mobile con acquisto di un Iphone5 con la formula vendita a rate abbonamento 30 mesi al prezzo di Euro 729,00 di cui 60,00 venivano



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

versati a titolo di anticipo e il restante importo rateizzato. L'operatore specifica che il cliente ha receduto dal contratto anticipatamente e presenta notevoli insoluti.

- riguardo alle difformità rilevate precisa che l'abbonamento originario era Top 800 e che in data 21.06.2014 a seguito di accettazione di una nuova offerta, veniva applicato il profilo Top Infinito;
- dopo pochi giorni la cliente esercitava il diritto di recesso chiedendo il ripristino del vecchio profilo tariffario e l'operatore riallineava la tariffazione al profilo Top 800 provvedendo, con nota di credito del 23.10.2014 allo storno degli importi fatturati a seguito del cambio piano;
- che il profilo Top 800, come già presentato in fase di accettazione dell'offerta commerciale da parte della cliente, è un piano a soglie che prevede un basket di 200 minuti alla settimana, n. 50 sms al mese e una soglia di 2GB di traffico su rete Tre;
- in merito agli addebiti "pagine portale 3" osserva che non si tratta di abbonamenti aggiuntivi ma navigazione su pagine a pagamento, che è controllata dalla piattaforma tecnologica di "3" (HUB) che provvede a verificare che sia stato inviato al cliente un sms gratuito che lo informa dello stato di attivazione del servizio, delle modalità di disattivazione e di fruizione dei contenuti;
- trattasi quindi in questo caso di attivazioni volontarie e consapevoli;
- che il reclamo del 15.12.2014 deve essere considerato la prima contestazione non avendo il gestore ricevuto alcuna segnalazione precedente in merito. L'assenza di precedenti segnalazioni non poteva che far presumere la pacificità e il riconoscimento degli addebiti contenuti nelle fatture emesse;
- inoltre come sopra specificato non può affermarsi l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte non può essere accolta come di seguito precisato.

Preliminarmente va evidenziato che i documenti forniti da parte istante sono incongruenti, nello specifico il reclamo è datato 27.07.2014 ma il cedolino di ricevuta di H3G ha la data di invio del 25.06.2014 e data di ricezione del 18.07.2014 e quindi non può essere preso in considerazione (peraltro non viene allegato il cedolino di invio della raccomandata). Si aggiunge inoltre che anche il reclamo allegato con data 15.12.2014 inviato via fax al numero 800179600, numero di H3g disponibile sul sito (*"in caso di reclamo invia un fax al numero 800179600 allegando l'apposito modulo di reclamo in cui potrai scegliere la modalità con cui ricevere informazioni sulla gestione della tua segnalazione. ~~Se~~ potrai scegliere se ricevere l'esito tramite sms (solo per numerazioni Tre) oppure tramite fax."*) in realtà non è stato inviato con le modalità richieste dall'operatore. A seguito viene allegato un ulteriore cedolino di ricezione di raccomandata datato 12.02.2015 (spedizione) e con il 19.02.2015 data di ricezione dell'operatore, a cui



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

non si collega nessun testo.

Oltre ai reclami che presentano i problemi rilevati sopra, la parte istante non fornisce elementi sufficienti a sostenere la propria tesi. Infatti: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (Corecom Emilia- Romagna delibera n. 57/14) ed ancora: *a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore* (Corecom Umbria delibera n. 14/12).

A) le domande a), b), c) e d) devono essere trattate congiuntamente e devono essere rigettate per carenza di istruttoria da parte dell'istante. A tal riguardo l'utente, molto genericamente, sostiene che i costi addebitati in fattura non sono corretti e fa riferimento a reclami senza fornire alcuna indicazione a sostegno: non ha precisato né il numero di segnalazioni fatte né le date. In particolare, dagli atti prodotti dall'operatore, si rileva che l'unico reclamo che risulta essere pervenuto allo stesso risale al 15.12.2014, inviato oltre un anno dopo dall'attivazione del contratto, non permettendo quindi all'operatore di attivarsi in tal senso e facendo presumere la pacificità e dunque il riconoscimento degli addebiti nelle fatture emesse precedentemente e saldate. Stante l'evidente carenza documentale prodotta dall'istante non si ritiene raggiunta la prova che il disservizio sia stato continuativo per tutta la durata del contratto.

Si evidenzia inoltre che l'operatore, a seguito della contestazione avanzata, abbia provveduto alla regolarizzazione contabile del cliente tramite l'emissione della nota di credito (All. 14) stornando gli importi fatturati a seguito di cambio piano tariffario, rispondendo così alla richiesta avanzata dal cliente. Si aggiunge inoltre che l'operatore ha emesso ulteriore nota di credito (All. 12) a titolo di mancata risposta al reclamo, importo che è andato a ridurre lo scoperto presente a carico dell'istante.

Non sussistono, dunque, gli elementi sufficienti al riconoscimento dello storno e/o rimborso delle fatture.

B) la domanda e) deve essere rigettata in quanto segue la soccombenza delle altre domande.

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:



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. 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. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom