

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.231
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

e-mail [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";

Vista 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";

Viste la delibera Agcom n. 326/10/CONS e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014;

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.2017.2393);



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

e-mail [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)

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha contestato l'errata fatturazione e la presenza di traffico non riconosciuto 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:

- di avere stipulato ad aprile 2012 un contratto con l'operatore relativo alla portabilità delle tre utenze mobili oggetto di istanza;
- che l'abbonamento stipulato prevedeva un costo mensile per ogni sim di Euro 19,00, con tre terminali iPhone e con un anticipo di Euro 50,00 per ciascuno dei terminali al momento della sottoscrizione;
- di avere rilevato problemi in merito alla mancanza di copertura e difformità degli importi fatturati;
- di avere provveduto ad inviare reclami e ad effettuarli anche tramite call center;
- non avendo avuto riscontri in merito, di aver provveduto, a gennaio 2014, a migrare le utenze ad altro operatore.

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

- a) il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute;
- b) lo storno integrale della posizione debitoria e il ritiro della pratica di recupero del credito;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami per un totale di Euro 300,00;
- d) tutti gli indennizzi spettanti da quantificare;
- e) il riconoscimento delle spese di procedura da quantificare in Euro 150,00.



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

e-mail [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)

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- che la numerazione XXX418 è stata attivata tramite portabilità in data 28.04.2012 con piano tariffario Top3000 (mercato consumer) in modalità Usim sciolta e senza vincolo contrattuale. In data 15.12.2012 veniva effettuato cambio piano offerta verso Top Infinito abbinato al terminale Apple Iphone 5 64 GB bianco, acquistato con rateizzazione e vincolo contrattuale di trenta mesi; l'utenza in questione risulta all'operatore disattiva dal 04.12.2013 per migrazione ad altro operatore;
- che la numerazione XXX081 è stata attivata tramite portabilità in data 28.04.2012 con piano tariffario Top800 (mercato consumer) in modalità Usim sciolta e senza vincolo contrattuale, in data 15.12.2012 veniva abbinato un terminale Apple Iphone 5 64 GB bianco, acquistato con rateizzazione e vincolo contrattuale di trenta mesi, l'utenza in questione risulta all'operatore disattiva dal 03.03.2014 per migrazione ad altro operatore;
- che la numerazione XXX041 è stata attivata tramite portabilità in data 05.05.2012 con piano tariffario Top800 (mercato consumer) in modalità Usim sciolta e senza vincolo contrattuale, in data 15.12.2012 veniva abbinato un terminale Apple Iphone 5 64 GB bianco, acquistato con rateizzazione e vincolo contrattuale di trenta mesi, l'utenza in questione risulta all'operatore disattiva dal 03.03.2014 per migrazione ad altro operatore.

Nel merito rileva che l'istante lamenta di aver ricevuto fatture recanti importi in contrasto con quanto pattuito in particolare contesta la tariffazione relativa alle chiamate effettuate dall'estero (Egitto) ritenendo l'operatore responsabile di non aver fornito adeguate informazioni e modalità alternative.

Lamenta altresì un malfunzionamento del servizio voce dovuto ad una mancanza del segnale radiomobile "3" verificatosi dall'inizio del rapporto contrattuale.

In merito al traffico extra soglia l'operatore precisa di aver fatturato secondo quanto previsto contrattualmente rispetto ai piani tariffari prescelti che prevedono un piano a soglie ed in



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

e-mail [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)

particolare un “basket” di minuti e SMS nazionali settimanali “oltre ad una certa quantità di GB al mese per navigare sotto Rete 3”.

L'istante ha quindi superato più volte la soglia di traffico voce e traffico dati UE ed extra UE.

In merito al traffico “internet sotto altri operatori” sottolinea che non si tratta di servizi aggiuntivi ma esclusivamente di eventi di traffico generati e fruiti sotto rete di altri operatori come da prospetti informativi che allega alla memoria, legittimamente fatturati secondo delibera Agcom n. 326/10/CONS.

Precisa inoltre che è un onere del cliente monitorare il livello di soglia ricorrendo agli strumenti che il Gestore offre e che il cliente è obbligato, secondo le CGC, ad utilizzare la Usim con la massima diligenza e riservatezza.

Evidenzia inoltre che l'istante non ha mai formulato richieste specifiche in ordine alla tariffazione del traffico voce verso l'estero e non ha nemmeno chiesto il dettaglio del traffico inviando un fax come descritto dall'area clienti.

Per quel che concerne il lamentato malfunzionamento del servizio voce dovuto ad una mancanza del segnale radiomobile “3” verificatosi dall'inizio del rapporto contrattuale, ne rileva la genericità circa le difficoltà della fruizione, che non avrebbe comunque impedito la completa e totale fruizione dei servizi base grazie al roaming GSM e nel caso di specie l'utente ha potuto fruire dei servizi UMTS sotto copertura di altri operatori di telefonia mobile.

In merito alla legittimità delle fatture l'operatore rileva che l'istante ha scelto di vincolarsi per 30 mensilità, fino al 15.06.2015, ed invece liberamente ha disattivato le numerazioni in data 04.12.2013 e 03.03.2014 per le ultime due, venendo meno al vincolo contrattualmente sottoscritto, il che ha generato l'emissione di fatture per le rate residue degli apparati.

Inoltre a seguito dell'udienza di conciliazione avvenuta in data 03.03.2015 l'operatore, nel verbale di mancato accordo ex art. 2 all. A delibera Agcom n. 173/11/CONS, si impegnava a stornare parte dell'insoluto presente pari ad euro 648,66 (effettuato tramite nota di credito n. 1590115395), precisando che in capo all'istante residuava un insoluto pari ad Euro 900,00 (relativo alle fatture n. 1432741203 del 08.02.2014, n. 1448021079 del 08.02.2014, n. 1448050977 del 08.04.2014, parzialmente stornato con nota di credito n. 1590115395).



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

e-mail [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)

### 3. Motivazione della decisione

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

A) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e non trovano accoglimento.

Preliminarmente deve rilevarsi che l'istante ha allegato solo le fatture nn. 1332755305 dell'11.03.2013 di Euro 499,18, 1344032817 del 07.01.2014 di Euro 329,42, 1448021079 del 10.03.2014 di Euro 543,04, 1448021079 del 10.03.2014 di Euro 543,04, 1448050977 del 08.05.2014 di Euro 793,14 e 1432741203 del 10.03.2014 di Euro 231,88, non complete di tutte le pagine e senza specificare, né nell'istanza, né nelle successive memorie quali siano effettivamente gli importi contestati, né quelli di cui richiede il "rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute".

Il gestore, dal canto suo, non produce i tabulati delle fatture oggetto del contendere, che evidenzerebbero a cosa le voci per il traffico addebitato "extra soglia" sarebbero riferibili. L'istante contesta la validità delle fatture, oggetto di specifici reclami, allegando tre fax del 10.11.2008, dell'11.11.2011 e del 06.02.2014. I documenti allegati n. 5 del 27.02.2014 e del 29.08.2013 non possono essere considerati in quanto non sono state prodotte le modalità di invio/ricevimento dei reclami.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate vengono respinte in quanto l'utente non allega alcun fatto costitutivo a motivo della propria richiesta, né adempie all'onere probatorio sullo stesso incumbente. Si limita a contestare la presunta contrarietà alla delibera Agcom n. 326/10/CONS di una parte degli importi fatturati, senza però indicare quali, tra i diversi obblighi che la suddetta normativa impone a carico dei gestori, sarebbe stato violato (ad esempio, mancanza di un sistema di allerta in caso di traffico anomalo, della sospensione del traffico dati, ecc.). È orientamento costante 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.

Per la genericità della domanda formulata, non avendo nemmeno fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui ha chiesto la restituzione, la domanda



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

e-mail [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)

dell'utente deve essere rigettata nel merito (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014).

B) La domanda c) non trova accoglimento.

L'operatore non ha provato di avere correttamente gestito i reclami del 10/11/2008, del 11/11/11 e del 06/02/2014. In particolare, i reclami del 10.11.2008 e del 11.11.2011, non possono essere presi in considerazione in quanto dalla documentazione in atti non è chiara l'effettiva data di invio al gestore. Per quanto invece concerne il reclamo del 06.02.2014, il suo invio risulta successivo alla data di disattivazione (04.12.2013) della numerazione XXX418, e di poco antecedente alla disattivazione delle numerazioni XXX081 e XXX041 (03.03.2014). Pertanto in considerazione dei 45 giorni previsti dalla carta dei servizi per la risposta da parte dell'operatore, si ritiene di non potere prendere in considerazione neppure l'ultimo reclamo fatto.

C) La domanda d) non trova accoglimento in quanto generica (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014).

D) La domanda e) non trova accoglimento, in virtù degli esiti della presente controversia.

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.



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

e-mail [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)

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

e-mail [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)