

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.348
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 dicembre 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;

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";

Vista la delibera Corecom Umbria n. 14/12;

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.2017.2572);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 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 modifiche contrattuali e trasparenza relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già H3G X (di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 30.10.2012 l'istante sottoscriveva un contratto comprensivo di due sim mobili con due apparecchi Hct Desirè C e un tablet;
- che, non avendo ricevuto il tablet, l'istante inviava formale disdetta;
- che in seguito, nel mese di marzo 2013, accortosi che le tariffe in fattura erano difformi da quelle concordate, inviava reclamo all'operatore, senza ricevere riscontro.

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

- a) lo storno totale degli importi addebitati insoluti con ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) rimborso delle maggiori somme corrisposte;
- c) indennizzi spettanti del caso.

2. La posizione dell'operatore

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

Nel merito specifica che in data 30.10.2012 la cliente richiedeva tramite portabilità l'attivazione del servizio su due sim mobili con piano tariffario One Mobile XL, opzione extra sms, n. 2 smartphone Hct desirè e una sim dati con un Alcatel X5000E 21.6 (chiavetta).

Durante la Welcome Call la cliente si dichiarava consapevole dell'offerta eccetto per il canone extra sms e a tal fine veniva fatta azione di Caring proponendo uno sconto del 10% sul Canone One.

Successivamente in data 09.12.2012 la cliente chiedeva l'attivazione di una sim dati e 1 Samsung Galaxy tablet.

Detto tablet veniva rifiutato alla consegna dalla cliente e durante la Welcome Call la cliente dichiarava di non essere consapevole della rata iniziale di Euro 144,00.

Per le sim veniva applicato il piano tariffario One Mobile XL con canone bimestrale di euro 48,00 mentre gli smartphone e la chiavetta venivano scontati del 100%, promozione che decadeva in caso di cessazione delle sim per passaggio ad altro operatore come da art. 7 delle Condizioni



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

generali di contratto.

Rileva che per il tablet risulta il rifiuto all'atto della consegna da parte del corriere.

Aggiunge inoltre che i reclami sono stati regolarmente gestiti, effettuando più azioni di *caring* e riconoscendo altresì il rimborso di euro 160,00 oltre Iva, corrispondente al contributo di disattivazione per recesso anticipato presente nella fattura n. 2013T000646720.

Infine ha sostenuto che le somme maturate sono dovute e risultano pari ad euro 823,20.

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.

A) La domanda a) deve essere rigettata a fronte della seguente ricostruzione dei fatti sui punti controversi, che risulta contraddittoria da parte dell'istante e non permette di imputare all'operatore una evidente responsabilità:

1) l'istante dichiara di aver sottoscritto in data 30.10.2012 un contratto di cui non le è poi stata rilasciata copia e di cui non conosceva effettivamente le clausole. La stessa fonda le sue pretese principalmente su questo punto, salvo che produce copia del contratto sottoscritto con istanza GU14, non dimostrando di averlo successivamente richiesto a Wind, ma solo dichiarando di averlo ottenuto;

2) riguardo alla consegna del tablet:

- in data 30.10.2012 l'istante dichiara di aver sottoscritto un contratto comprensivo di due sim mobili e due apparecchi Hct Desirè C e un tablet, mentre Wind asserisce che in data 30.10.2012 il cliente aveva richiesto tramite portabilità l'attivazione del servizio su due sim mobili con piano tariffario One Mobile XL, opzione extra sms, n. 2 smartphone Hct desirè e una sim dati con un Alcatel X5000E 21.6 (chiavetta) e solo successivamente, in data 09.12.2012, la cliente chiedeva l'attivazione di una sim dati e 1 Samsung Galaxy tablet, versione confermata dai moduli contrattuali allegati dalla stessa istante (due moduli con due diverse date);
- mentre nel GU14 l'istante scrive *"l'istante quindi inviava formale disdetta per il tablet mai ricevuto"*, nelle memorie di replica lo stesso scrive *"il giorno successivo alla sottoscrizione la sig.ra Morara aveva un ripensamento circa la consegna del tablet. Si metteva immediatamente in contatto con l'agente e comunicava di non volerlo più. La richiesta della sig.ra Morara veniva*



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

accolta ed infatti alcun tablet perveniva alla stessa”;

- Wind invece insiste nel sostenere che il tablet è stato inviato “*si può verificare che l'apparato veniva rifiutato dal cliente alla consegna da parte del corriere*”. Sul punto non vi è stata controdeduzione da parte dell'istante;

3) in merito alla fatturazione non conforme:

- l'istante dichiara di rendersi conto solo a marzo 2013 che gli importi delle fatture non erano conformi a quelli concordati a seguito della sottoscrizione del contratto del 30.10.2012, non producendo alcuna copia di documentazione contabile da cui evincere le contestazioni nello specifico;

- Wind afferma che durante la Welcome Call la cliente dichiarava di essere consapevole dell'offerta eccetto per il canone extra sms e tal fine veniva fatta azione di Caring proponendo uno sconto del 10% sul Canone One;

- l'unico reclamo che allega l'istante è datato il 01.07.2013, quindi circa tre mesi dopo essersi accorta delle fatturazioni errate, reclamo in cui chiede l'annullamento del contratto e a cui Wind risponde con comunicazione scritta del 27.09.2013 nella quale dichiarava lo storno dei costi di disattivazione tramite nota di credito.

- Wind sostiene che i reclami sono stati regolarmente gestiti (quello del 20.05.2013 prodotto dall'operatore unitamente alla risposta del 29/05/2013 e quello del 01.07.2013 prodotto dall'istante unitamente alla risposta del 27.09.2013) tanto che l'operatore in merito al reclamo datato il 01.07.2013, pur sostenendone la non fondatezza, aveva riconosciuto il rimborso di Euro 160,00 oltre Iva corrispondenti al contributo di disattivazione per recesso anticipato presente nella fattura n. 2013T000646720 e di aver effettuato i debiti controlli sui costi, che risultano conformi a quanto sottoscritto dalla cliente.

- l'istante non contesta con memorie di replica quanto argomentato dall'operatore con memoria del 24.09.2013, nella quale evidenzia di aver effettuato più azioni di *caring* per andare incontro alle rimostranze dell'istante e dove specifica che l'insoluto è derivato dal fatto che l'istante ha interrotto il contratto prima del termine contrattuale, con emissione dei costi di disattivazione del contratto stesso.

All'esito della ricostruzione di cui sopra si rileva che l'istante ha descritto in modo generico e impreciso i punti della vicenda e le contestazioni, spesso contraddicendosi e anche tralasciando



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

l'onere probatorio gravante sull'utente ad esempio a riguardo dell'allegazione del fatto/inadempimento dell'operatore con sufficiente certezza e precisione e tale da permettere ogni valutazione di coerenza e fondatezza da parte dell'organo giudicante adito. Per tale motivo, come da consolidata giurisprudenza *"a fronte quindi di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione deve concludersi per il rigetto delle domande, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore"* (Ex multis Corecom Umbria delibera n. 14/12).

B) la domanda b) deve essere rigettata. L'istante non precisa esattamente e nello specifico le maggiori somme corrisposte, peraltro non fornendo documentazione idonea all'estrapolazione delle stesse.

C) la domanda c) deve essere rigettata. L'istante non precisa a quali indennizzi viene fatto riferimento.

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

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