

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.143
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 marzo 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 / H3G X ora WIND TRE X



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

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

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.2017.762);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2017;



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

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 lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte della società H3G SPA. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- sin dalle prime fatture venivano riscontrate anomalie. In particolare, si addebitavano costi con traffico extrasoglia inspiegabili;
- venivano addebitati costi riferiti alle tasse di concessione governativa che invece, secondo gli accordi, non dovevano essere pagate;
- a maggio 2013 veniva acquistato un Samsung Galaxy 4 pagando subito una quota di euro 99,00, pattuendo un canone mensile di euro 40,00 con 10,00 di sconto. Dunque, si pattuiva verbalmente un canone effettivo di euro 30,00 al mese con l'obbligo però di non recedere dal contratto prima di due anni e mezzo. Inoltre, venivano forniti in omaggio due tablet Galaxy 2 con internet ad euro 5,00 mensili.
- non veniva rispettato quanto pattuito, né per i costi dei tablet, né per il canone mensile del cellulare, che tra l'altro dava pure problemi.

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

- a) rimborso per le somme addebitate e non dovute relative al traffico extrasoglia e alle tasse di concessione governativa;
- b) rimborso delle spese addebitate non in linea con le condizioni contrattuali pattuite.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiede il rigetto delle domande esponendo la regolarità delle fatture emesse.

3. Motivazione della decisione

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



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. La richiesta sub a) viene rigettata. Dalla documentazione allegata e dalla registrazione in atti non vi è nessun riferimento ad esenzioni, sconti od offerte aventi ad oggetto la Tassa di Concessione Governativa, materia peraltro esclusa dalla competenza dell'ufficio ai sensi dell'art. 2, comma 3, del Regolamento. Inoltre, riguardo al traffico extrasoglia, si rileva che tutti i piani tariffari abbinati alle utenze oggetto di controversie sono piani a soglie, che prevedono a fronte di un canone mensile un numero precisato di minuti, sms e GB di navigazione. Pertanto, superate le soglie contrattualmente stabilite, il traffico generato è oggetto di una specifica tariffazione secondo i costi fissati nei relativi piani tariffari. L'operatore allega il dettaglio del traffico dal quale risulta anche quello extrasoglia e, inoltre, precisa la facilità di poter controllare lo stato delle soglie mediante sito o servizio clienti. Inoltre, le contestazioni di cui alla documentazione in atti risultano generiche e si riferiscono a tutte le numerazioni e a tutte le fatture. Inoltre, viene rilevata la contestazione già dei primi addebiti (che risalgono al 2012), ma, agli atti, non sono allegati le relative contestazioni. Alla luce della documentazione in atti e vista la genericità della domanda, si ritiene di non accogliere le richieste dell'istante.
2. La richiesta sub b) viene rigettata. Dalla documentazione in atti ed in particolare dalla registrazione depositata, emerge chiaramente che, in data 21.05.2013, l'istante acconsentiva al cambio del piano tariffario su una sim, accettando la tariffa "Pro1600" che prevedeva costi maggiori rispetto alla precedente, e all'acquisto di un terminale con pagamento rateale in 30 mesi. In tale occasione l'istante attivava, inoltre, 2 numerazioni e 2 terminali, pattuendo un canone mensile di euro 6,00 e l'acquisto dei terminali mediante rateizzazione del prezzo in 30 mesi. Alla luce della chiara documentazione allegata dall'operatore, si ritiene di rigettare la domanda dell'istante.

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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom