

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.490
LEGISLATURA	X

Il giorno 25 settembre 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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le Delibere Agcom nn. 179/03/CSP e 25/11/CIR, la delibera Corecom Emilia Romagna 57/16, delibera Corecom Emilia Romagna 129/16;

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1880);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 25 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'errata fatturazione e l'illegittima interruzione/sospensione dei servizi nonché la mancata/parziale fornitura del servizio da parte della società H3G ora Wind Tre X (di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- ☒ di avere stipulato con H3G, nel mese di settembre 2013, un contratto denominato "H3G dati plus" al costo di euro 19,50/mese con addebito sul conto corrente;
- ☒ di aver subito, nel mese di luglio 2014, l'interruzione improvvisa e senza preavviso dei servizi;
- ☒ di aver quindi contattato l'istituto bancario e di aver preso atto dei mancati addebiti delle fatture relative al servizio summenzionato, mancando "l'impulso da parte dell'operatore";
- ☒ di aver provveduto al pagamento delle fatture tramite bonifico, ma di aver subito comunque sospensioni del servizio senza preavviso alcuno;
- ☒ di aver subito in data 15.01.2015 la cessazione improvvisa e senza preavviso del servizio.

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

- a) lo storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) l'indennizzo per la sospensione del servizio per euro 7,50 per 115 giorni per un totale di €862,50;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 06.03.2015 per euro 1 x 180 gg. per un totale di euro 180,00;
- d) il riconoscimento delle spese di procedura da quantificare in euro 150,00.



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

2. La posizione dell'operatore

La società H3g, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito al riscontro del reclamo del 06.03.2015 in cui l'istante segnalava la sospensione del servizio avvenuta nel mese di luglio 2014, con l'emissione di 2 note di credito pari ad euro 120,00 totali (di cui euro 60,00 per mancato riscontro al reclamo ed euro 60,00 per sospensione).

In merito alla sospensione del servizio erogato, ha rilevato l'impossibilità di individuare in modo inequivocabile l'esclusiva responsabilità dell'operatore scrivente per quel che concerne la gestione del servizio di pagamento in RID bancario.

Riguardo alla posizione contabile l'operatore rileva un insoluto pari ad euro 54,47 complessivi per fatturazioni che reputa correttamente emesse in quanto riguardano periodi di servizio regolarmente usufruiti dall'istante e in parte connessi con l'interruzione anticipata del contratto.

3. Motivazione della decisione

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

a) Le domande a), b) e c) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare.

In via preliminare, si deve evidenziare che l'istante ha presentato ulteriore memoria in risposta a quella depositata dal gestore, in cui insiste nel richiedere l'accoglimento delle proprie domande e precisa che ogni bimestre subiva sospensione del servizio e che in data 15.01.2015 subiva la cessazione del contratto senza preavviso. Ribadisce inoltre di aver provveduto al pagamento delle fatture tramite bonifici bancari successivi alla verifica della mancata riuscita del pagamento tramite richiesta di attivazione del RID bancario, in quanto il suo istituto di credito gli motivava che il RID non andava a buon fine per "mancato impulso da parte dell'operatore, rilevando che è in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti alla base della fattura nonché l'onere di provare che l'utente abbia comunque usufruito del servizio durante i periodi di sospensione.

L'operatore contesta le difese dell'istante con ulteriore memoria in cui osserva la genericità e infondatezza delle contestazioni inerenti la sospensione del servizio e richiama il fatto che



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

l'istante abbia effettuato i pagamenti in ritardo *“dopo le rispettive scadenze, mediante bonifici bancari”* (cfr. p.4 replica Mancin).

Inoltre ribadisce, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, ex art.18.7, la possibilità di sospendere il servizio e che l'istante avrebbe comunque potuto estrarre copia delle fatture attraverso il portale H3G *“Area Clienti”*.

Sul punto si evidenzia che l'istante non indica puntualmente le giornate in cui è avvenuta la sospensione, procedendo solo a dichiararne il numero, pari a 115, senza precisazione alcuna della data di inizio della sospensione e della segnalazione del disservizio all'operatore. Pertanto, risulta generico, non circostanziato e non provato, il periodo di sospensione oggetto della richiesta di indennizzo avanzata dall'istante.

Inoltre, risulta provato l'invio ed accredito di due note di credito, nominate dall'operatore, per un totale di euro 120,00, di cui euro 60,00 a titolo di indennizzo per sospensione ed euro 60,00 per mancato riscontro al reclamo.

Alla luce di ciò, dunque, in applicazione dell'art. 2 comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS (regolamento Indennizzi), le richieste di indennizzo per la sospensione del servizio e per la mancata risposta al reclamo non possono trovare accoglimento e risultano improcedibili. Il disagio dell'utente, infatti, risulta essere stato già soddisfatto ai sensi delle disposizioni contrattuali e, in particolare, dell'art. 24 della Carta Servizi H3G (cfr. decisione conforme AgCom Delibera 113/14/CIR), come confermato dall'emissione della nota di credito n° 1595031311 del 28/10/2015 presente agli atti. Si precisa inoltre che il quantum dell'indennizzo risulta corrispondente al massimo erogabile di cui alla Carta dei servizi dell'operatore.

Infine, si rileva che, a fronte della genericità del periodo di sospensione, non può trovare accoglimento neppure la richiesta di storno integrale dell'insoluto e di ritiro della relativa pratica di recupero del credito, in quanto il livello di indeterminatezza e carenza sul piano probatorio non consentono di circoscrivere l'arco temporale interessato dalla richiesta di storno.

b) La domanda d), relativa al riconoscimento delle spese di procedura, è da rigettare in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.



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 ora Wind Tre 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