

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.553
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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";

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.835);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;



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 lamentato una fatturazione non giustificata da parte della società H3G X (oggi Wind Tre X - di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver subito una modifica unilaterale del contratto a febbraio 2016 sulla numerazione XXX666, per cui non erano più previsti gli sms illimitati e questo ha comportato una fatturazione eccessiva di Euro 1.600,00, comunicata dall'operatore solo telefonicamente, senza emissione di nessuna fattura;
- che, successivamente, poiché la fattura non è mai stata recapitata, l'istante ha deciso di cambiare operatore, in tale contesto ha visto la sospensione della linea per due settimane e aggiunge che non è stata recapitata nemmeno la fattura di chiusura.

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

- a) storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) indennizzo per grave disservizio e risarcimento danno subito;
- c) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore pur regolarmente convocato nella presente procedura non ha depositato memorie e non ha svolto alcuna attività difensiva.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto concerne la domanda sub a) deve essere accolta. Preliminarmente va dato atto all'istante di aver inviato 2 reclami all'operatore (in data 18.02.2016 per raccomandata e in data 08.03.2016 a mezzo fax) relativamente a quanto lamentato in istanza, senza ricevere alcun riscontro dall'operatore ed in conseguenza di ciò si può reputare la domanda sufficientemente circostanziata e trovare accoglimento la richiesta. Si osserva, infatti, che l'istante indica con precisione la fattura n. 1631731322, che non allega in quanto sostiene di non averla ricevuta,



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

ma di aver ricevuto una telefonata dal recupero crediti dell'operatore. Parte istante riferisce inoltre di non aver mai ricevuto l'avviso di una modifica contrattuale rispetto al contratto, la quale avrebbe portato alla generazione della fattura da qua.

Ora nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante in merito alla modifica di cui sopra, ne ha fornito prova di aver informato il cliente, così come previsto fra l'altro dall'art. 2712 del codice civile.

L'operatore non ha quindi in alcun modo giustificato il comportamento eccepito dall'istante; non ha risposto ai reclami, non ha presentato alcuna memoria in risposta alla lettera di avvio del procedimento; non ha prodotto i documenti richiesti (fatture non ricevute dall'istante). L'operatore non ha provato dunque di aver avvisato l'utente e di aver adempiuto agli obblighi informativi assunti nella propria Carta del Cliente. Per tale motivo, anche a fronte del dubbio sull'effettiva esistenza di tale fattura, a fronte di un comportamento attivo dell'istante nel cercare di appurare la situazione e di un comportamento decisamente omissivo da parte dell'operatore, si reputa di accogliere la richiesta dell'istante.

Per quanto sopra esposto si evidenzia che la richiesta di storno degli addebiti fatturati in relazione alla fattura n. 1631731322 merita accoglimento e se ne dispone pertanto lo storno integrale con relativo ritiro della pratica di recupero del credito.

b) Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub b) non può essere accolta. In primo luogo l'istante genericamente sostiene di aver subito una sospensione del servizio per due settimane, senza però indicarne il periodo. In assenza di riferimenti dettagliati, infatti, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi dei disservizi lamentati, non consente una valutazione adeguata di quanto lamentato. La richiesta di risarcimento del danno, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, esula dall'oggetto della presente pronuncia.

c) La domanda c) deve essere accolta. Tenuto conto del comportamento della parte istante e della presenza in entrambe le sedi di udienza, si liquida l'importo di Euro 100,00 (cento/00);



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

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. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a stornare in favore dell'istante la fattura n. 1631731322 con ritiro della relativa pratica di recupero del credito, oltre a corrispondere la somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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