

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.164
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 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 CONTROVERSA XXX / WIND TRE X - GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



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

e-mail 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 n. 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 Lazio n. 2/11;

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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

e-mail 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.2018.1046);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una serie di linee business, dapprima con l'operatore Wind Tre S.p.A. già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind), poi migrate ad altro operatore, lamenta l'indebito proseguo di fatturazione da parte di Wind anche in seguito alle avvenute migrazioni.

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

- che linee fisse xxxx112 – xxxx034 – xxxxx424 da fine settembre 2014 sono migrate in Fastweb X, ma l'istante ha continuato a ricevere la relativa fatturazione da parte di Wind;
- che le linee mobili xxxx581 e xxxx717 da settembre 2014 sono migrate in H3G X (oggi Wind Tre X già H3G), ma l'istante ha continuato a ricevere la relativa fatturazione da parte di Wind;
- che in data 23.03.2015 veniva inviato reclamo a mezzo fax con il quale venivano contestate le seguenti fatture: n. 2014T001013068 – n. 2014T001130329 – n. 2015T000134058;
- che è rimasta contrattualizzata con Wind la sola SIM dati xxxx525, con previsione di canone di abbonamento pari ad Euro 50,00 bimestrali, e che per la stessa sono stati addebitati in fattura importi superiori.

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

- a) storno delle fatture successive al settembre 2014 relative alle utenze migrate in Fastweb e in H3G;
- b) storno degli importi eccedenti quanto pattuito nelle condizioni economiche relative alla SIM dati ancora in Wind;
- c) indennizzo per il disagio subito.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

L'operatore offre la seguente ricostruzione dei fatti e precisa quanto segue:

- in data 3.03.2014 veniva attivato un servizio *Net Ride* con due numerazioni Voip xxxx034 e xxxx112;
- in data 10.09.2014 i numeri xxxx581 e xxxx717 vengono cessate per richiesta migrazione ad H3G;
- in data 1.09.2014 viene chiesta la disattivazione della linea fissa xxxx424, i canoni cessano in data 30.09.2014;
- in data 24.10.2014 si completa la migrazione della linea fissa xxxx112 verso Fastweb S.p.A.;
- in data 29.10.2014 si completa la migrazione della linea fissa xxxx034 verso Fastweb S.p.A.;
- in data 25.03.2015 perviene reclamo delle fatture relative ai numeri xxxx581 e xxxx717, che sono migrati con modalità *number portability* ad altro operatore, mantenendo attivo però il servizio dati *Net Ride*, mai oggetto di richiesta di disdetta.

Precisa che la fatturazione oggetto di contestazione è relativa al servizio *Dati Net Ride*, per cui non risulta mai pervenuta richiesta di disattivazione e la numerazione mobile xxxx525 con il piano tariffario All Inclusive Business Smart 900, ancora attivo in Wind.

La posizione amministrativa e contabile imputabile all'istante vede un insoluto pari ad Euro 10.202,16 e chiede che nella denegata ipotesi venissero riconosciuti degli indennizzi si chiede che gli stessi vengano opposti in compensazione con la posizione creditoria di cui l'operatore gode.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante trovano parziale accoglimento, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) relativamente allo storno delle fatture successive al settembre 2014, deve essere accolta. L'istante chiede lo storno delle fatture successive al settembre 2014 per le utenze passate ad altro operatore, oltre che lo storno degli importi eccedenti a quanto



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

contrattualmente previsto per la SIM dati. In particolare nel reclamo allegato del 23.03.2015 in atti, vengono contestate tre specifiche fatture: la n. 2014T001013068 del 19.11.2014 di cui si contestano le voci relative al traffico (Euro 709,31 + IVA) e agli abbonamenti/costi di attivazione (Euro 134,00 + IVA); la n. 2014T001130329 del 20.12.2014, contestata integralmente e la n. 2015T000134058 del 21.02.2015 di cui si contesta il traffico per Euro 282,22, una parte dei contributi e canoni per Euro 200,27 e altri addebiti per Euro 120,97.

L'operatore Wind dà riscontro a detto reclamo in data 09.07.2015 confermando la bontà di quanto fatturato spiegando che nessuna disdetta è pervenuta in merito al servizio dati Net Ride, ma senza specificare le motivazioni della correttezza della fatturazione.

Occorre primariamente rilevare che dalla lettura di quanto in atti non è controverso il momento relativo alla migrazione delle utenze dell'istante rispettivamente a Fastweb S.p.A. e ad H3G.

L'onere probatorio, come nel caso di specie, è a carico dell'operatore, il quale deve dimostrare la bontà e la correttezza di quanto fatturato, sul punto: *ex multis*, Corecom Lazio delibera n. 2/11 *"In base ai principi esposti, a fronte della contestazione dell'utente del traffico fatturato, incombeva dunque all'operatore l'onere di fornire l'onere della debenza degli importi addebitati e di provare l'esattezza dei dati posti alla base della fattura. L'operatore inoltre nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall'utente avrebbe dovuto fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni. In mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine alla fondatezza della pretesa creditoria, pertanto, deve ritenersi illegittimo l'addebito effettuato e la domanda di rimborso deve essere accolta nella sua interezza"*.

Dalle risultanze istruttorie tale onere probatorio risulta assolto da Wind solo parzialmente. In relazione alla fattura n. 2014T001013068 del 19.11.2014, di cui si contestano le voci relative al traffico (Euro 709,31 + IVA) e agli abbonamenti/costi di attivazione (Euro 134,00 + IVA), Wind nulla allega in controdeduzione e pertanto tali importi dovranno essere stornati così per complessivi Euro 1.028,84.

La fattura n. 2014T001130329 del 20.12.2014 viene integralmente contestata ed è pari ad Euro 4.134,51 mentre la n. 2015T000134058 del 21.02.2015 viene contestata relativamente alle voci di traffico per Euro 282,22, una parte dei contributi e canoni per Euro 200,27 e altri addebiti per



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Euro 120,97 così per complessivi Euro 603,46. Non può non rilevarsi che di tali importi Wind si sia limitata, nella propria memoria integrativa, a riportare le stesse rubriche presenti sulle fatture, non giustificando in maniera chiara ed inequivoca tali pretese creditorie. In ragione di quanto sopra esposto e dei richiamati principi a cui la scrivente Autorità si attiene, tali importi dovranno essere oggetto di storno non avendo Wind adempiuto esaustivamente all'assolvimento dell'onere probatorio a proprio carico.

B) La domanda b) relativa allo storno degli importi eccedenti quanto pattuito nelle condizioni economiche relative alla SIM dati ancora in Wind, deve essere rigettata. Pur avendo l'istante sostenuto in formulario GU14 che le poste fatturate relativamente alla sim mobile n. xxxx525 erano stati contestati anche nel passato, non risulta agli atti alcun reclamo in proposito (peraltro neppure indicato nella documentazione), non ha prodotto il contratto relativo alla tariffa applicata e l'operatore, nelle proprie memorie (in data 04.09.2016 e 04.01.2017), evidenzia per ben 2 volte che nessuna richiesta di cessazione è pervenuta per tale sim, ancor attiva al momento della presentazione dell'istanza e che per tale motivo non è dovuto lo storno. Sul punto l'istante non ha controdedotto ed in conseguenza di ciò non può essere accolta la domanda di parte attrice.

C) La domanda di cui al punto c) relativa all'indennizzo per il disagio subito, deve essere respinta.

La generica richiesta di indennizzo per il disagio subito non può trovare accoglimento in quanto ascrivibile ad una domanda di risarcimento per il danno patito. Esula dal potere riconosciuta alla presente Autorità quello di riconoscere risarcimenti e/o indennizzi diversi e non previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS, art. 19 comma 4. La domanda di cui al punto c) deve dunque essere dichiarata inammissibile. Per l'eventuale risarcimento di danni ulteriori l'istante potrà adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria, eccedendo tale richiesta dal potere decisionale in questa sede riconosciuto ed esercitabile dall'Autorità adita.



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

e-mail 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 le domande della società XXX nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuta a stornare in favore dell'istante i seguenti importi:
 - I. Euro 1.028,84 (milleventotto/84) relativamente alla fattura n. 2014T001013068 del 19.11.2014;
 - II. Euro 4.134,51 (quattromilacentotrentaquattro/51) relativamente alla fattura n. 2014T001130329 del 20.12.2014;
 - III. Euro 603,46 (seicentotre/46) relativamente alla fattura n. 2015T000134058 del 21.02.2015.
3. La società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni 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.



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

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom