

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.182
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 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 controversia XXX / Wind Tre X - già H3G X



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 Agcom n. 69/11/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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 regionali 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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1024);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 8 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la scarsa copertura di rete e il malfunzionamento delle 18 SIM mobili oggetto di contratto business con l'operatore Wind Tre X (già H3G X - di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel 2013 veniva sottoscritto contratto per n. 18 SIM mobili con l'operatore H3G;
- che la copertura di rete di cui le SIM potevano fruire era scarsissima e che rendeva difficilmente utilizzabili le SIM;
- che molteplici reclami sono stati effettuati al servizio clienti, senza esito;
- che a causa del prolungarsi dei disservizi l'istante decideva di cambiare operatore.

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

- a) di non dover corrispondere alcuna somma a titolo di penale per il recesso anticipato;
- b) l'indennizzo di Euro 2.555,00 (Euro 7,00 x 365 giorni) per il malfunzionamento delle utenze (poi nell'allegato al GU14 rettifica chiedendo Euro 1.825,00 (Euro 5,00 x 365 giorni);
- c) l'emissione di nota di credito per le fatture emesse successivamente al recesso avvenuto in data 24.11.2014;
- d) il riconoscimento delle spese di procedura per Euro 130,00 (poi nell'allegato al GU14 rettifica chiedendo Euro 150,00).

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue. In data 28.11.2014 riceveva raccomandata di disdetta del contratto in essere e conseguentemente procedeva alla disattivazione delle utenze. In data 08.01.2015 veniva emessa fattura n. 1589003750 per Euro 2.344,05 a titolo di recesso anticipato, oltre che fattura n. 1477698427 relativa al traffico del mese di novembre e fattura n. 1588002985 per le rate residue dei terminali telefonici inerenti al contratto.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per quanto concerne gli addebiti a titolo di penali per il recesso anticipato, essi risultano dovuti in quanto contrattualmente previsti all'art. 5.2 del Regolamento di servizio "Simply Business" relativo al piano tariffario oggetto di contratto, dal momento che in siffatta proposta commerciale il cliente beneficia di tariffe agevolate in virtù del vincolo contrattuale prolungato; anticipando il recesso si viene dunque a creare uno squilibrio contrattuale, ragione in forza della quale si ritiene legittimo l'addebito e non applicabile la L. 40/2007.

In merito al lamentato disservizio contesta l'ammontare dell'indennizzo, riportando che la Carta dei Servizi prevede un massimale di Euro 200,00.

Dal punto di vista amministrativo e contabile si precisa che l'istante risulta debitrice di Euro 2.711,92.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere rigettate, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) relativa alla richiesta di non dover corrispondere alcuna somma a titolo di penale per il recesso anticipato e la domanda c) relativa alla richiesta di emissione di nota di credito per le fatture emesse successivamente al recesso, vengono trattate congiuntamente e sono rigettate. Occorre in primo luogo rilevare che il tema dell'applicazione delle penali di recesso e dell'applicazione della legge 40/07 è stato ampiamente dibattuto e definitivamente risolto dal Consiglio di Stato con sentenza 1442/2010 (e poi dalla seguente giurisprudenza di merito e dei Corecom), come peraltro riportato nella memoria dell'operatore, non contro dedotta dall'utente. Nel caso di specie, poi, vanno valutati altri elementi dirimenti: il primo è che la richiesta mossa dall'utente si basa sull'asserzione che vi sia stato un malfunzionamento delle linee mobili che poi ha costretto l'istante a recedere anticipatamente dal contratto. Pur essendo presente una fitta corrispondenza in fascicolo tra l'istante e l'operatore, la stessa è tutta successiva alla lettera di disdetta del 24.11.2014. Non vi è invece evidenza di alcun reclamo mosso per il disservizio antecedentemente alla disdetta suddetta, anche verbalmente al call center mediante indicazione di date o numero di ticket. Sul punto la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"non è possibile*



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". L'istante, poi, non produce né i contratti sottoscritti (che invece produce l'operatore), né le fatture contestate, per cui diviene impossibile a codesta Autorità entrare nel merito dell'eventuale corretta parametrizzazione delle penali applicate dall'operatore stesso, così come, per il medesimo motivo, diviene impossibile valutare il contenuto delle fatture emessa dopo la data del 24.11.2014, e quindi valutarne lo storno. Come da giurisprudenza costante di codesto Corecom: è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (delibera Corecom Emilia Romagna n. 57/14).*

B) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento, viene respinta. Il lamentato malfunzionamento delle linee a causa della scarsa copertura di rete non può essere riconosciuto in quanto mai oggetto di specifico reclamo scritto (come da orientamento dell'autorità indicato al capo A). La corrispondenza, a mezzo raccomandata, in cui lo stesso viene lamentato, è contestuale e poi successiva alla richiesta di recesso. Relativamente a questa domanda l'operatore non ha avuto modo di assolvere all'onere probatorio a proprio carico ed a porre rimedio al disservizio lamentato, in quanto appunto non è presente alcun reclamo. Su quest'ultimo punto è opportuno rilevare anche una discrasia relativamente alla quantificazione della richiesta avanzata in GU14, prima per Euro 2.555,00 e poi per Euro 1.825,00.

C) La domanda c) relativa al riconoscimento delle spese di procedura viene respinta come conseguenza del mancato accoglimento delle domande principali.

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. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza della 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)