

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.547
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 CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ H3G 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 Agcom n. 65/10/CIR;

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

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.2018.1054);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante è titolare di un contratto business con la società Wind X già H3G X (di seguito H3G) relativo alla fornitura dei servizi voce e dati.

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

- che in data 6.02.2015 veniva sottoscritto un contratto di abbonamento per i servizi voce e dati per l'importo complessivo di Euro 27,39 mensili, tutto compreso;
- che nella successiva fatturazione è emersa l'attivazione di due SIM voce mai richieste (xxxx156 e xxxx020) e di una sim dati (Web-cube). Tutte le schede venivano restituite;
- che nel mese di settembre è stata attivata una ulteriore utenza xxxx316 per Euro 31,00 bimestrali, mai richiesta; H3G ha giustificato tale attivazione riferendo che detta utenza fosse una linea provvisoria di appoggio, attivata in fase di aggiornamento del piano tariffario;
- che in data 1.04.2015 l'istante inviava fax di reclamo con cui disconosceva le utenze xxxx156 e xxxx020 ed in cui veniva sottolineata la difformità tra il contratto dallo stesso sottoscritto rispetto alla copia inviata dall'operatore, denunciando le modifiche apportate da H3G dopo la sottoscrizione; a detto reclamo non veniva fornito riscontro;
- in data 27.04.2015 veniva inviato un ulteriore fax di disdetta.

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

- a) il rimborso di tutti i canoni pagati per le utenze xxxx156 – xxxx020 – xxxx316 poiché tali utenze non sono mai state richieste;
- b) il rimborso dei costi per recesso anticipato per Euro 138,90 di cui a fattura n. 1589033916 e per rate residue per Euro 54,74 di cui a fattura n. 16588028391;



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

- c) la conferma dell'avvenuta cessazione delle utenze senza addebito di penali;
- d) l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- e) l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- f) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.

In primo luogo, l'operatore sottolinea che in sede di udienza di conciliazione del 3.08.2016 si è impegnata a corrispondere la somma di Euro 350,00 di cui 290,00 a titolo di rimborso delle somme addebitate per i servizi in contestazione, ivi compresi i corrispettivi per il recesso anticipato, ed Euro 60,00 per il mancato riscontro a reclamo. L'operatore ha onorato tale impegno spedendo un assegno a mezzo raccomandata (di cui a copia prodotta in atti). Nulla dunque può essere ad alcun titolo richiesto dall'istante per quanto ha già trovato ristoro in esito della conciliazione.

Nel merito si precisa che la numerazione n. xxxx156 è associata all'offerta "*Vendita rate abb. 30*" che prevedeva l'acquisto rateale del cd. "*web cube*" con vincolo contrattuale minimo di 30 mesi. Tale servizio è stato attivato in seguito alla richiesta che in atti si allega e non appena è stato oggetto di contestazione da parte dell'istante, lo stesso è stato tempestivamente disattivato, in data 27.05.2015, unitamente all'utenza n. xxxx020. Va tuttavia ulteriormente precisato che la somma di Euro 290,00 riconosciuta dal gestore è omnicomprensiva di tutti i canoni in contestazione.

Relativamente alla numerazione xxxx316 si precisa che la stessa è stata attivata in forza di proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante in data 8.09.2014 e prodotta in atti.

L'istante è attualmente debitore nei confronti dell'operatore per complessivi Euro 92,36.

3. Motivazione della decisione

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



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

A) La domanda di cui ai punti a) relativa alla richiesta di rimborso di tutti i canoni pagati per le utenze xxxx156 – xxxx020 – xxxx316, la domanda b) relativa alla richiesta di rimborso dei costi per recesso anticipato e rate residue e la domanda f) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, vengono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte.

In sede di conciliazione è stato assunto dall'operatore l'impegno ai sensi dell'art. 2 all. A delibera n. 73/11/CONS di pagare *"la somma di euro 350,00 di cui 290,00 a titolo di rimborso delle somme contestate ed Euro 60,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro a reclamo come da carta servizi"*, come da verbale del 3.08.2016. In merito alla giusta debenza degli importi riconosciuti rispetto a quanto effettivamente dovuto occorre specificare che, relative agli importi contestati, gli stessi non sono verificabili mancando in atti il dettaglio delle fatture e che dunque il riconoscimento della somma di Euro 290,00 viene considerato esaustivo. L'operatore ha onorato l'impegno assunto in detta sede inviando all'istante assegno bancario, come risulta dalle allegazioni in atti, pertanto nulla risulta ulteriormente dovuto per le somme controverse, fatta eccezione per l'indennizzo relativo alla mancata risposta a reclamo inviato a mezzo fax da parte dell'istante in data 01.04.2015. Tale documento non risulta agli atti ma è implicitamente riconosciuto dalla mancata contestazione operata sul punto dall'operatore e dal riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art. 2 All. A delibera n. 73/11/CONS. Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta a reclamo occorre integrare l'indennizzo dell'importo di Euro 240,00, essendo la mancata risposta a reclamo perdurata per oltre 300 giorni, cioè fino all'udienza di conciliazione del 03.08.2016, già detratti i 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta.

B) La domanda di cui al punto c) relativa alla richiesta di conferma dell'avvenuta cessazione delle utenze senza addebito di penali viene respinta. La richiesta di ottenere in questa sede la conferma della cessazione delle utenze contestate senza l'addebito di ulteriori penali non risulta ammissibile in quanto tale accertamento esula i poteri concessi alla scrivente Autorità. Ad ogni buon conto si precisa che le utenze risultano disattivate, come confermato dall'operatore e non contestato da parte istante e che gli importi in contestazione sono stati oggetto di accordo ai sensi dell'art. 2 del Regolamento indennizzi, di cui al punto precedente.



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

C) Le domande di cui ai punti d) relativa all'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale ed e) relativa all'indennizzo per attivazione servizi non richiesti, sono trattate congiuntamente e vengono parzialmente accolte. La richiesta di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e per attivazione di servizi non richiesti viene nel caso di specie riunite in quanto si riferiscono in realtà alla medesima problematica.

In ipotesi di contestazione di questa natura l'onere probatorio grava in capo all'operatore l'onere della prova: *“Devono essere accolte le richieste dell'utente qualora l'operatore non sia in grado di dimostrare l'avvenuta conclusione di un contratto con l'utente: pertanto l'operatore dovrà provvedere allo storno delle fatture illegittimamente emesse, oltre a corrispondere un indennizzo per la procurata sospensione del servizio.”* delibera Agcom n. 65/10/CIR.

Relativamente all'attivazione delle due SIM voce (xxxx156 e xxxx020) e della SIM dati (Web-Cube), occorre precisare che sulle stesse l'operatore ha fornito prova dell'avvenuta conclusione contrattuale solo relativamente alla SIM dati – Web Cube, con produzione in atti del contratto, mentre sulle altre non ha fornito alcuna prova, essendo prodotta solamente una proposta di abbonamento relativa ad un servizio “Unlimited Plus Pro 300”, non riferibile a nessuna delle numerazioni contestate; viene dunque riconosciuto indennizzo ai sensi dell'art. 8 del Regolamento per Euro 5,00 *pro die* per ciascuna utenza, dal 6.02.2015, data di attivazione, al 27.05.2015, data di disattivazione, così per complessivi 110 giorni, pari ad Euro 550,00 per ciascuna SIM attivata e non richiesta, così per complessivi Euro 1.100,00.

L'istante lamenta che nel mese di settembre è stata attivata una ulteriore utenza, di cui al n. xxxx316, H3G sul punto ha invece soddisfatto il proprio onere probatorio, allegando la proposta di abbonamento relativa a detta utenza, nulla dunque risulta dovuto a titolo di indennizzo per detta utenza.

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



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

1. Accoglie parzialmente le domande di XXX nei confronti della società Wind Tre X già H3G X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X già H3G X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo per le motivazioni di cui al punto A);
 - ii. Euro 1.100,00 (millecento/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (Euro 5,00 x 110 giorni x 2 utenze), per le motivazioni di cui al punto C).

3. La società Wind Tre X già H3G 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom