

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.613
LEGISLATURA	X

Il giorno 23 gennaio 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";

Viste la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 e la delibera Corecom Lazio n. 69/12;

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

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.2018.157);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 23 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'errata fatturazione effettuata dall'operatore Wind Tre X già H3G X (di seguito H3G) relativamente alla propria utenza mobile personale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel mese di maggio 2012 veniva sottoscritto un contratto che prevedeva un canone mensile di Euro 20,00 e che l'operatore non ha mai rispettato tale impegno, fatturando sempre somme molto più elevate.

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

- a) storno delle fatture emesse e ad oggi insolute;
- b) rimborso delle fatture emesse che sono state ingiustamente pagate.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue:

- in via preliminare rileva l'assoluta indeterminatezza della domanda di controparte, il mancato il riferimento e/o l'allegazione di eventuali fatture, comunque mai contestate;

- in secondo luogo evidenzia come il contratto sottoscritto tra le parti (di cui al doc. 3) preveda un piano tariffario con canone mensile pari ad Euro 40,00 e non Euro 20,00 come sostenuto dall'istante e che pertanto i relativi importi fatturati risultano corretti. Procede, peraltro, ad un'analisi delle singole fatture relative agli anni 2012-2013 di cui l'istante chiede il rimborso, giustificando le singole voci di costo. In particolare sottolinea di avere provveduto allo storno degli importi relativi alle tasse di concessione governativa attraverso l'emissione delle seguenti note di credito: n. 1330144828 per Euro 12,81 relativa alla fattura n. 1284599750; n. 1430113684 per Euro 12,81 relativa alla fattura n. 1374253539, n. 1430114430 per Euro 12,81 relativa alla fattura n. 1374642016, n. 1430115370 per Euro 12,81 relativa alla fattura n. 1375030813. È stata poi emessa una ulteriore nota di credito, la n. 1591042596, pari ad Euro 60,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, in esito di udienza di conciliazione.



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

Evidenzia inoltre che le ultime fatture ricevute dall'istante (n. 1389020162 e n. 1388015148) sono di importi superiori poiché in data 7.03.2013 lo stesso migrava ad altro operatore e pertanto venivano addebitate le rimanenti rate relative al telefono cellulare Nokia Lumia 800 oggetto del contratto unitamente alle tariffe agevolate per la fruizione dello stesso. Ai sensi dell'art. 11 co. 2 del Regolamento di Servizio di vendita a rate, nel caso in cui un utente decida di recedere anticipatamente da un contratto, lo stesso sarà soggetto al pagamento dell'importo complessivo pari alle restanti rate del terminale oggetto del contratto stesso.

Tutto quanto fatturato all'istante risulta dunque dovuto e documentato, si rileva inoltre che la situazione amministrativa e contabile dello stesso presenta un insoluto per Euro 641,96.

3. Motivazione della decisione

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

A) Le domande a) e b) vengono trattate congiuntamente e sono respinte.

Occorre in primo luogo rilevare che l'Autorità adita ha a più riprese affermato che *“La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia al proprio onere probatorio, anche solo negli elementi minimi necessari per inquadrare il fatto”* (Corecom Lazio delibera n. 69/12), ovvero: *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* (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 57/14). Nel caso di specie non può non emergere come il disagio lamentato dall'istante non possa ritenersi sussistente, non avendo lo stesso nemmeno contestato le fatture, che pretende di importo indebito, nemmeno nell'unico reclamo effettuato e prodotto in atti.

L'onere probatorio in capo all'operatore appare invece assolto in maniera piena. H3G ha infatti provveduto all'allegazione non solo del contratto ma anche delle singole fatture del periodo controverso, procedendo ad una giustificazione delle voci di costo in esse contenute oltre che dimostrato di aver già ottemperato all'emissione di note di credito per gli importi rilevati come non dovuti e per la mancata risposta al reclamo del 13.05.2014.



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

Non emergono dunque profili di responsabilità addebitabili all'operatore tali da giustificare il rimborso e/o storno delle fatture relative all'utenza dell'istante.

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

Rigetta integralmente le domande del signor 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom