

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.192
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 - 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";

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR e n. 113/14/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 - 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.2018.1060);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'illegittimo addebito di costi non giustificati da parte dell'operatore Wind Tre X già H3G X (di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 20.01.2014 acquistava con contratto un telefono cellulare che prevedeva n. 30 rate mensili da Euro 19,00 oltre alla maxi rata finale di Euro 88,00;
- che su detto telefono veniva attivato anche il piano tariffario "Top 800" al costo di Euro 30,00 al mese;
- che dal mese di gennaio 2015 tutti i servizi attivi sul cellulare sono stati disabilitati, senza alcuna comunicazione, rendendo di fatto il telefono inutilizzabile;
- che dal 3 marzo 2014 (data del primo addebito) sino all'8 giugno 2015 (data dell'ultimo addebito) venivano addebitati costi ulteriori e non giustificati (come dettagliatamente indicati al doc. 2 allegato in atti) per complessivi Euro 994,68, di cui Euro 456,58 addebitati nel periodo gennaio – giugno 2015, in cui il telefono risultava inutilizzabile;
- che il 10.11.2015 l'istante si rivolgeva ad associazione di consumatori tramite la quale ha inviato reclamo per i disservizi subiti e gli illegittimi addebiti.

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

- a) il rimborso di Euro 994,68;
- b) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 10.11.2015;
- c) l'indennizzo per il comportamento di H3G che effettuava addebiti illegittimi;
- d) indennizzo per illegittima cessazione dei servizi a far tempo dal gennaio 2015;



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

- e) emissione di nota di credito a storno di tutte le fatture pendenti e in emissione, con regolarizzazione della posizione dell'associato
- f) l'indennizzo per la sospensione dei servizi dal gennaio 2015.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue. In via preliminare rileva che in sede di conciliazione, ai sensi dell'art.2 del Regolamento Indennizzi, l'operatore ha corrisposto la somma di Euro 212,63 in compensazione parziale dell'insoluto esistente e che ha ottemperato a tale impegno: allo stato infatti risulta un insoluto pari ad Euro 651,86. In forza del costante orientamento dell'Autorità Garante, le materie oggetto di accordo ai sensi dell'art. 2 non possono essere riproposte in sede di definizione, pertanto le domande riproposte dall'istante risultano improcedibili. L'operatore lamenta inoltre il mancante assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante per mancanza di adeguate allegazioni. In modo particolare l'operatore rileva che gli addebiti di somme ulteriori rispetto ai canoni contrattuali sono relativi a traffico extra soglia effettuato dall'istante, e dunque legittimamente addebitato. In secondo luogo si rileva che le fatture relative a detti addebiti non sono state tempestivamente contestate nei termini di legge, essendo occorso un unico reclamo in data 10.11.2015 proposto contestualmente all'istanza di conciliazione.

Relativamente alla lamentata sospensione dei servizi, l'operatore specifica che la stessa è avvenuta a seguito del prolungato rilevamento di traffico anomalo e che la numerazione è stata definitivamente disattivata in forza dell'art. 20.2 delle condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

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

A. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 994,68, la domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per il comportamento di H3G che effettuava addebiti illegittimi e la domanda e) relativa alla richiesta di emissione di nota di credito a storno di tutte le fatture pendenti e in emissione, sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. L'istante, infatti,



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

produce quale documentazione a sostegno della propria tesi la proposta di abbonamento, il contratto con la finanziaria e l'estratto di conto corrente del solo anno 2014, non producendo le fatture in contestazione, atte a porre le condizioni per poter valutare le cifre richieste a rimborso, l'indennizzo per l'illegittima fatturazione (che peraltro non è tipizzato dal regolamento indennizzi) e lo storno delle fatture emesse. Inoltre, neppure in memoria costitutiva l'istante specifica il numero di fattura contesta e gli importi contestati, limitandosi ad elencare i prelievi bancari corrispondenti all'intero delle fatture. Sotto questo profilo, la documentazione prodotta dall'operatore non è di supporto, in quanto anch'esso non produce le fatture in contestazione, ma solo una fatturazione successiva e relativa all'anno 2015. Ancora, il reclamo prodotto in atti è del 10.11.2015, quindi oltre il termine di 45 giorni previsti per la contestazione delle fatture e riguarda tutte le fatture (l'ultima contestata è del giugno 2015. Come da giurisprudenza consolidata di questo 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). Nello specifico della domanda a), infatti, l'istante richiede la restituzione di una somma definita, che non si evince da quale conteggio risulti. Occorre poi rilevare che le domande di parte di parte istante sono già state parzialmente soddisfatte in sede conciliativa ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 All. A alla delibera n. 73/11/CONS, come da verbale del 29.02.2016 in forza del quale l'operatore ha corrisposto all'utente *"la somma di euro 212,63 di cui euro 5,63 a titolo di rimborso per servizi a sovrapprezzo, euro 36,00 a titolo di rimborso per consumo dati in extra soglia eccedenti il limite mensile impostato dall'utente"*. L'operatore ha dato prova dell'avvenuto adempimento con emissione di nota di credito n. 1690060532 del 23.03.2016 a seguito di impegno preso in verbale di conciliazione del 29.02.2016. In punto alla domanda e) relativa alle fatture di prossima emissione, è d'uopo constatare che non è possibile stornare una posta non ancora esistente, ma soprattutto di cui non è possibile valutare la legittimità. L'emissione di nota di credito, così come la regolarizzazione della posizione debitoria, costituiscono obbligo di *"facere"* e non può essere disposta da questa autorità, ex art. 19 comma 4 allegato A delibera 173/07/CONS. Pertanto, stante la carenza documentale, non è possibile



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

valutare se l'operatore abbia sufficientemente adempiuto al rimborso e indennizzo di quanto richiesto e la domanda deve essere respinta.

B. la domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve essere respinta. L'unico reclamo in atti è del 10.11.2015, inviato via fax, a cui vanno aggiunti 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo e quindi la data di decorrenza è il 25.12.2015 e fino alla data di conciliazione del 29.02.2016, per complessivi 66 giorni. L'operatore per gli effetti dell'art. 2 All. A alla delibera n. 73/11/CONS, come da verbale del 29.02.2016 ha corrisposto all'utente *"la somma di euro 212,63 di cui euro 120,00 per mancato riscontro al reclamo come da carta servizi per le due annualità"* e ha dato prova dell'avvenuto adempimento con emissione di nota di credito n. 1690060532 del 23.03.2016 a seguito di impegno preso in verbale di conciliazione del 29.02.2016. L'indennizzo corrisposto è quindi più alto di quanto previsto dall'art. 11 del regolamento indennizzi per il periodo sopra calcolato (corrispondente a euro 66,00 – euro 1 x 66 giorni);

C. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per illegittima cessazione dei servizi a far tempo dal gennaio 2015, e la domanda f) relativa all'indennizzo per la sospensione dei servizi dal gennaio 2015, sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. L'istante, infatti, non produce alcun reclamo relativamente alla lamentata sospensione/cessazione dell'utenza. L'unico reclamo in atti è quello del 10.11.2015, parzialmente leggibile, in cui non si evince alcuna contestazione in punto ai disservizi lamentati. Sul punto, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"non è possibile 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'operatore peraltro risponde sul punto, spiegando che una prima sospensione (28.10.2014) è stata operata legittimamente a causa del traffico anomalo prodotto dall'istante (anche se in atti non vi è la comunicazione all'istante), come da condizioni contrattuali e che poi è stata seguita da riattivazione a seguito del pagamento e che l'effettiva disattivazione dell'utenza è avvenuta in data 16.07.2016. Sul punto l'istante non controdeduce.



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

Occorre poi rilevare che le domande di parte di parte istante sono già state parzialmente soddisfatte in sede conciliativa ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 All. A alla delibera n. 73/11/CONS, come da verbale del 29.02.2016 in forza del quale l'operatore ha corrisposto all'utente "la somma di euro 212,63 di cui euro 51,00 a titolo di indennizzo per la sospensione". L'operatore ha dato prova dell'avvenuto adempimento con emissione di nota di credito n. 1690060532 del 23.03.2016 a seguito di impegno preso in verbale di conciliazione del 29.02.2016. Mancando una esatta indicazione temporale relativa alla sospensione, diviene impossibile stabilire se l'indennizzo riconosciuto dall'operatore è corretto nella sua quantificazione.

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. Rigetta le domande di 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