

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.79
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 70/12/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 della 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.2018.1267);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la fatturazione di servizi mai richiesti da parte dell'operatore Wind Tre X (già H3G X - di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nelle date 28.04.2016, 02.05.2016, 13.05.2016 e 30.06.2016 inviava reclami formali attraverso i quali contestava la fatturazione in merito agli addebiti per servizi non richiesti di cui a denominazione "Contenuti e servizi 3 Italia e suoi partners";
- che in data 6.07.2016 l'istante riceveva lettera di risoluzione del contratto da parte dell'operatore;
- che successivamente alla risoluzione H3G continuava ad emettere fatture;
- che in data precedente ai reclami l'istante ha pagato per tale servizio i seguenti importi non dovuti: fattura n. 1534395291 per Euro 40,90; fattura n. 1536488603 per Euro 40,63; fattura m. 1538506880 per Euro 36,08; fattura n. 1540421530 per Euro 11,36; fattura n. 1542213688 per Euro 61,36, così per complessivi Euro 190,33.

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

- a) lo storno delle fatture n. 1631998889 del 8.02.2016 e n. 1633698969 del 8.04.2016 relativamente alla voce di costo "Contenuti e servizi 3 Italia e suoi partners";
- b) lo storno dell'insoluto;
- c) il rimborso di Euro 190,33 per servizi pagati e non voluti.

2. La posizione dell'operatore

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

In via preliminare rileva che il primo reclamo, è rappresentato dalla domanda di conciliazione del 06.10.2016 e che ogni successiva contestazione risulta dunque contemporanea



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

all'instaurarsi del presente procedimento. In modo particolare si evidenzia che le fatture sono state contestate oltre i 90 giorni concessi dalla Carta dei Servizi dell'operatore e che pertanto tali contestazioni sono tardive.

Scendendo nel merito si rileva che i servizi lamentati dall'istante come non voluti sono servizi a sovrapprezzo da lui stesso attivati e che H3G provvede settimanalmente ad inviare un SMS di alert/caring gratuito per rappresentare ai suoi clienti la presenza di servizi a pagamento attivi. L'istante, anche qualora non avesse voluto i servizi, non è certamente intervenuto in maniera tempestiva, non avendo allertato il servizio clienti e non avendo contestato le fatture nei termini previsti, di fatto accettando le stesse.

H3G specifica inoltre che allo stato risulta un insoluto pari ad Euro 1.681,51, avendo l'istante per sua stessa ammissione sospeso il pagamento delle fatture, in toto.

3. Motivazione della decisione

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

Le domande vengono trattate congiuntamente e sono rigettate. Differentemente dal racconto dell'istante, in atti è prodotto esclusivamente il reclamo del 30.06.2016 ma senza relativo avviso di ricevimento da parte dell'operatore o ricevuta di invio della stessa. Come rappresentato dall'operatore, l'unico "reclamo" presentato dall'istante che può essere effettivamente verificato, è la domanda di conciliazione paritetica in data 06.10.2016, quindi assai lontana dal limite temporale stabilito sia dall'operatore che dall'Autorità Garante per la contestazione delle fatture.

Sul punto, è bene ricordare che la delibera Agcom n. 179/03/CSP ha definito reclamo: *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la



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

necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Nel caso di specie, l'operatore ha avuto contezza delle contestazioni mosse solo con la domanda di conciliazione e ben oltre il periodo indicato dalla normativa per la conservazione del traffico (d. lgs. n. 196/03 art. 123). L'istante produce solo due fatture di cui chiede lo storno della voce "servizi a sovrapprezzo" la n. 1631998889 del 08.02.2016 e la n. 1633698969 del 8.04.2016 nonché la fattura 1639892445 del 08.12.2016, successiva alla presentazione dell'istanza di conciliazione e comunque tutte non oggetto di specifico reclamo se non innanzi a Codesta Autorità. Delle altre fatture contestate non produce copia, così come non produce copia dei pagamenti di cui chiede il rimborso, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito che in materia di onere della prova che *"La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)"*.

L'istante non ha quindi adempiuto al minimo onere probatorio su di lui incombente, al contrario dell'operatore che ha dettagliatamente ricostruito la situazione, altresì indicando i mezzi tramite i quali l'istante avrebbe potuto controllare la propria spesa e, peraltro, nulla ha controdedotto rispetto alle deduzioni dell'operatore su nessun punto, nemmeno sull'affermazione relativa all'imputabilità dei costi ritenuti maggiorati ai servizi a sovrapprezzo dallo stesso istante attivati. Per tale motivo le domande devono essere rigettate.

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



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 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