

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.367
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";

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP;

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.2018.1295);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

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

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

- che in data 28.04.2014 veniva sottoscritto un contratto di abbonamento per due linee telefoniche mobili xxxx888 e xxxx048 denominato "*Full Unlimited*";
- che nel febbraio 2016 riceveva SMS dall'operatore che avvertiva che sarebbe stato modificato e che non sarebbe stato più "*senza limite*";
- che in data 12.02.2016 notava l'assenza di servizio su entrambe le linee, pertanto contattava l'operatore il quale gli comunicava che era presente un insoluto di Euro 400,00 e che per riavere il servizio bisognava corrispondere tale cifra;
- che la morosità era relativa a una sola utenza, ma l'operatore ha sospeso entrambe le linee;
- che nel mese di marzo riceve la fattura 1634149332 di importo di Euro 587,59 e che corrispondeva di Euro 111,30 in data 06.06.2016, stornando l'importo non dovuto;
- che la fatturazione presenta importi superiori a quanto stabilito.

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

- a) l'indennizzo per la sospensione delle linee del 12.02.2016;
- b) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- c) lo storno dell'intera posizione debitoria.



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

2. La posizione dell'operatore

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

In primo luogo, sottolinea che in sede di udienza di conciliazione del 3.08.2016 si è impegnata a corrispondere la somma di Euro 41,00 per la sospensione del servizio con nota di credito n. 1690061988 del 24.03.2016 prodotta in atti, ed Euro 60,00 per il mancato riscontro a reclamo con nota di credito n. 1690128138 del 23.05.2016 prodotta in atti. L'operatore ha onorato tale impegno ponendo le note di credito a compensazione dell'insoluto.

L'operatore conferma la rimodulazione tariffaria da "Full Unlimited" a "Full 400" veniva comunicata tramite SMS in data 01.12.2015 e che tale rimodulazione è in linea con quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto e che l'istante avrebbe potuto recedere senza costi. Rileva come gli altri addebiti contestati siano corretti in relazione al nuovo piano tariffario applicato.

L'istante è attualmente debitore nei confronti dell'operatore per complessivi Euro 753,12.

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 indennizzo per la sospensione delle linee del 12.02.2016, deve essere rigettata. L'istante produce in atti un reclamo relativo alla sospensione del servizio senza data e senza ricevuta di invio/ricevimento. In data 13.03.2016 presenta istanza di conciliazione presso il Corecom, nella quale dichiara espressamente di essere consapevole di essere in assenza di servizio e che la sua posizione debitoria porta un insoluto di Euro 400,00. La richiesta di provvedimento temporaneo prodotta dall'operatore è, invece, stata presentata solo in data 11.07.2016. In sede di conciliazione (09.05.2016) è stato assunto dall'operatore l'impegno ai sensi dell'art. 2 all. A delibera n. 73/11/CONS di pagare Euro 41,00 per la sospensione del servizio con nota di credito n. 1690061988 del 24.03.2016 prodotta in atti, che deve ritenersi adeguata. La domanda pertanto deve essere respinta.



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

B) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, viene rigettata. L'operatore ammette di aver ricevuto un reclamo in data 12.02.2016 a cui non è seguita risposta alcuna, tanto che lo stesso operatore ha corrisposto Euro 60,00 a titolo di indennizzo con nota di credito n. 1690128138 del 23.05.2016. La somma appare congrua tenuto conto dei 45 giorni dovuti all'operatore per la mancata risposta al reclamo e del fatto che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 09.05.2016.

C) La domanda c) relativa alla richiesta di storno dell'intera posizione debitoria, deve essere rigettata. L'istante ammette di aver ricevuto la comunicazione di cambio piano tariffario e nulla controdeduce in punto alla ricostruzione effettuata dell'operatore ed in punto al fatto che le era stato anche comunicato che avrebbe potuto recedere entro 30 giorni in esenzione costi. Pertanto, l'operatore di H3G appare legittimo. Inoltre, non vi sono in atti reclami sulla fatturazione prodotta antecedentemente all'istanza di conciliazione (è presente reclamo solo sulla sospensione della linea). Pare utile ricordare sul punto la funzione del reclamo, così come stabilito dall'Agcom, delibera n. 179/03/CSP, che 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 necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi.

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom