

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.698
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 / Green Telecomunicazioni X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 70/12/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 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1306);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante ha lamentato la parziale fornitura del servizio, il ritardo nella fornitura, la sospensione del servizio, le modifiche contrattuali, il traffico non riconosciuto, la mancata portabilità, l'assenza di trasparenza contrattuale, i costi per recesso, le fatturazioni non giustificate, nei confronti della società Green Telecomunicazioni X (di seguito Green). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che l'operatore non ha applicato correttamente le condizioni economiche pattuite, prendendo a riferimento le fatture C2814;
- che l'attivazione delle linee telefoniche avveniva con grande ritardo, ribadendo sul punto la disciplina di settore;
- che l'operatore, nel mese di maggio 2016 procedeva ad una illegittima modifica contrattuale, come si evince dalla fattura C2814 di Euro 437,50 in cui compaiono due costi per ricariche non previsti e, nello specifico, una ricarica di Euro 210,00 effettuata in data 04.05.2016 e n. 15 ricariche di Euro 9,88, tutte effettuate in data 12.05.2016. Rileva, tra l'altro che, nel marzo 2016 l'istante ha effettuato portabilità delle linee verso Wind, come da fattura allegata;
- che spesso le utenze mobili erano prive di copertura;
- che l'operatore non ha dato riscontro a nessun reclamo dell'istante;
- che l'operatore ha continuato a fatturare anche oltre il termine di 30 giorni dall'avvenuta migrazione delle utenze;
- che i costi di cessazione delle utenze dovrebbero essere "riallineati" all'effettivo periodo di vigenza del contratto, come da normativa di settore e che tali costi sono stati addebitati sotto la voce "ricarica";

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

- a) chiusura contratto oggetto di istanza;
- b) storno integrale posizione debitoria;
- c) rimborso integrale di quanto pagato e non dovuto;
- d) liquidazione indennizzi per disservizi arrecati;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

e) ritiro eventuale pratica recupero del credito a spese del gestore;

## 2. La posizione dell'operatore

La scrivente specifica quanto segue in riferimento alle diverse contestazioni e precisamente.:

- In merito allo storno della fattura 2814 del 31.05.2016 rileva che da condizioni contrattuali, art.7.1, anche in caso di reclamo gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine della fattura. L'omesso adempimento della clausola sopra riportata, dato che l'istante non ha effettuato il pagamento, rende a tutti gli effetti inammissibile la domanda stessa dell'istante, sulla base dell'art.1372 che sancisce che il contratto ha forza di legge tra le parti. Rileva inoltre la richiesta essere infondata nel merito in quanto la fattura è pienamente conforme alla normativa vigente in quanto le condizioni contrattuali del contratto sottoscritto "Network Valore" per 1 sim e "Network Valore Web" per 8 sim, prevede delle spese e dei costi in caso di risoluzione anticipata degli stessi. A tal fine rileva la sentenza n. 1442/2010 del Consiglio di Stato che dichiara legittima la clausola contrattuale che impone il pagamento di un importo in caso di recesso anticipato. Dai piani tariffari sopra descritti emerge che sono stati sottoscritti in data 15.05.2014 per n. 9 sim, e che 8 sim sono state migrate verso Wind e disattivate quindi in data 04.05.2016 e una in data 18.04.2016 prima del decorso dei 24 mesi. Ciò premesso rileva che per un'anomalia del sistema informatico nella fattura n. 2814 sono stati erroneamente conteggiati i corrispettivi per recesso di due sole sim (xxx272 e xxx066) a fronte della migrazione nel mese di maggio di 8 sim. Conseguentemente, sono stati pretesi gli importi inizialmente non richiesti. Essendo tale errore imputabile alla scrivente, la stessa, in ottica conciliativa, rinuncia alla pretesa della somma complessivamente dovuta a fronte del recesso anticipato delle altre sim migrate. In merito alle doglianze relative agli importi sproporzionati nella fattura n. 4350/15, rileva che le stesse sono del tutto irrilevanti e inconferenti, dipendendo da un calcolo aritmetico fondato su previsioni contrattuali e consumi del cliente e che l'ultima fattura emessa risulta essere quella datata il 31.05.2016 quindi rispetto alla doglianza di altre fatture successive alla migrazione, non ve ne sono. Il fatto che tutti gli importi dedotti siano indicati quali "ricariche" è un mero formalismo amministrativo. In tal senso quindi, rinunciando come sopra detto agli importi per recesso anticipato per le altre sim, richiede il pagamento di Euro 437,50 di cui alla fattura 2814;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- In merito al rimborso, rileva la contestazione assolutamente generica e che la fatturazione risulta corretta;
- In merito al ritardo della migrazione delle linee fisse, rileva che non sono mai stati conclusi con la scrivente contratti per servizi di telefonia fissa;
- In merito all'assenza di rete considera la doglianza pretestuosa, in quanto la scrivente è un operatore virtuale che opera su rete Wind e risulta curioso che la migrazione sia avvenuta proprio verso tale operatore, inoltre non sono mai stati presentati reclami al riguardo;
- Sulla domanda di chiusura del contratto rileva che l'ultima fattura è del 31.05.2016;
- Sulla domanda di indennizzo rileva l'infondatezza in quanto mancano reclami e la domanda risulta generica e destituita;
- Sul ritiro della pratica di recupero del credito, la scrivente procederà a chiudere la pratica a definizione della presente controversia;

Chiede quindi l'inammissibilità della domanda relativamente alla domanda di storno della fattura 2814, di rigettare tutte le domande svolte in quanto infondate e non provate, di dichiarare che l'importo di Euro 473,50 è dovuto e condannare per l'effetto l'istante al pagamento, con rifusione delle spese che si quantificano in Euro 500,00.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente rigettate, come di seguito precisato.

Occorre, preliminarmente, osservare che: *“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). L'istante svolge un racconto generico dell'accaduto, pressoché assente di periodi di riferimento concreti senza produrre documentazione idonea e soprattutto senza indicare su quali numerazioni si è sviluppato ogni singolo disagio. Non produce reclami in atti e non indica date o ticket dei reclami eventualmente avanzati. Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante: la delibera n. 70/12/CIR ha infatti stabilito che in materia di onere della prova, “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”.*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

A. domanda a) relativa alla richiesta di chiusura del contratto, deve essere rigettata. La richiesta infatti, consiste nella condanna ad un obbligo di *facere*, non compreso nelle possibilità della sede definitiva, come si evince dall'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS allegato A. Peraltro l'operatore dichiara che il contratto è cessato con la fattura 2814, contestata dall'istante;

B. Le domande b) relativa alla richiesta di rimborso di quanto pagato e non dovuto, c) relativa alla richiesta di storno integrale della posizione debitoria ed e) relativa alla richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito a carico del gestore, devono essere trattate congiuntamente e rigettate. L'istante richiede lo storno complessivo della posizione debitoria, ma produce in atti solo la copia di una delle fatture contestate (n. 2814 del 31.05.2016); non produce invece alcun reclamo scritto o indicazione di ticket verbale aperto presso l'operatore con indicazione di numero e/o data e/o numero operatore relativamente alla fattura in contestazione. Sul punto la controdeduzione dell'operatore va accolta, anche tenuto conto che l'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sulla funzione del reclamo, come indicato dalla 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*". Sul punto va presa in esame la posizione dell'operatore, che deduce il fatto che la fattura contestata conteneva un errore "*in minus*", in quanto non riportava importi di dismissione dovuti, ma non inseriti nel documento stesso e dichiara che la voce "ricarica" è una mera questione di carattere amministrativo volta ad indicare il costo per recesso. La circostanza, in ogni caso, non può essere verificata. L'istante non produce l'avvenuto pagamento delle fatture di cui chiede il rimborso e la copia delle fatture per poter determinare l'eventuale *quantum*. La scrivente Autorità non è in grado di accertare la giustezza della richiesta di rimborso per assenza di elementi oggettivi e di storno per mancanza di valide contestazioni e le domande vengono quindi respinte. Ne consegue il mancato accoglimento della richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

C. La domanda d) relativa alla richiesta di liquidazione di indennizzi in genere, non può essere accolta in quanto vaga e generica. Come già ampiamente argomentato sopra, ammesso che a fronte di generica domanda la scrivente Autorità sia effettivamente in grado di riportare la stessa alla tipizzazione degli indennizzi previsti dal regolamento indennizzi, va però considerato il fatto che non vi sono specifiche indicazioni dei periodi in cui tali disservizi si sarebbero manifestati, il che rende impossibile la quantificazione dell'eventuale indennizzo.

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 l'istanza di XXX nei confronti della società Green Telecomunicazioni 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)