

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.413
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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";

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.2018.1440);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Wind Tre X già H3G S.p.A.X (di seguito H3G) l'attivazione di utenze non richieste con conseguente addebito dei relativi costi.

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

- che nel mese di dicembre 2016 stipulava telefonicamente un'offerta commerciale vantaggiosa consistente nel dimezzamento del costo di abbonamento della sim dati già attiva, la concessione gratuita di un pocket wi-fi e l'attivazione di una ulteriore sim voce/dati con 10,00 Euro mensili di ricarica forniti dall'operatore;
- che a partire dalla fatturazione del mese di febbraio 2017 venivano addebitati costi per n. 3 sim mai richieste;
- che in conseguenza di questa scoperta venivano bloccati i pagamenti a mezzo RID.

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

- a) l'immediata cessazione delle 3 utenze non volute (xxxx631 – xxxx529 – xxxx583);
- b) lo storno della posizione debitoria relativa a queste tre utenze;
- c) il rimborso delle somme addebitate in eccesso;
- d) l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

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, eccepisce la genericità delle richieste formulate e la scarsità della corroborazione delle stesse dal punto di vista probatorio. Rileva inoltre che la richiesta di cessazione delle utenze non volute non sia ammissibile in questa sede, in quanto esulante il potere riconosciuto all'Autorità adita. Relativamente all'utenza n. xxxx529 la stessa è stata



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

attivata dall'utente precedentemente all'adesione dell'offerta commerciale del dicembre 2016, come da contratto allegato. In data 17.01.2017 un operatore contattava l'istante e per mezzo della registrazione telefonica di cui a Vocal order n. WP_02690410408_2017_0117_00 e veniva stipulato contratto relativo alle due SIM xxxx631 e xxxx683 (che l'istante erroneamente indica come n. xxxx583). Vi è dunque la prova in atti che l'attivazione di dette utenze è stata voluta dall'istante e che di conseguenza quanto fatturato risulti dovuto.

Si precisa infine che la situazione amministrativa e contabile riporta un credito a proprio favore pari ad Euro 943,13.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) relativa alla richiesta di immediata cessazione delle 3 utenze non volute, viene respinta. La richiesta di immediata cessazione di tutte le utenze corrisponde infatti alla comminazione di un obbligo di *facere* e risulta pertanto esulante i poteri concessi all'Autorità adita ai sensi e per gli effetti dell'Allegato A alla delibera n. 173/11/CONS, art. 19 comma 4 e pertanto non può trovare accoglimento.

B) Le domande di cui al punto b) relativa alla richiesta di storno della posizione debitoria relativa a queste tre utenze, c) relativa alla richiesta di rimborso delle somme addebitate in eccesso e d) relativa alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, sono trattate congiuntamente e vengono respinte. Nel caso di specie non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche su parte istante. Non sono stati effettuati reclami formali in merito agli asseriti illegittimi addebiti occorsi, né sono mai state contestate le fatture emesse dall'operatore. In modo particolare la richiesta di riconteggio di quanto dovuto, con conseguente storno degli importi eccedenti e restituzione di quanto pagato in esubero, risultano richieste generiche e non circostanziate a fronte della mancanza di reclami sul punto. In relazione alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti si precisa che l'operatore ha comunque assolto il proprio onere probatorio, pur in mancanza di reclami sul



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

punto da parte dell'istante, allegando in atti i contratti in forza dei quali le singole utenze sono state attivate; non sussistono pertanto sotto nessun profilo i presupposti necessari al riconoscimento dell'indennizzo richiesto.

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 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