

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.267
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 CONTROVERSA 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1427);



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

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una serie di disservizi subiti ad opera di Wind Tre X (già H3G X - di seguito H3G) tra cui errata fatturazione con addebito di importi non dovuti, mancata fornitura del servizio e ritardo nella portabilità.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 7.01.2015 stipulava contratto con H3G che preveda un canone fisso mensile di Euro 20,00 nonché l'esenzione dal pagamento della tassa governativa;
- al momento della consegna della sim card veniva consegnato anche un dispositivo Cube non ordinato del quale veniva immediatamente richiesto il ritiro all'agente H3G;
- che le fatture nn. 1574579533, 1574864358 e 1575148604 non venivano saldate in quanto contestate a mezzo reclamo del 8.05.2015 poiché contenenti importi non dovuti (ad esempio TGC);
- che l'utenza veniva sospesa senza preavviso nel mese di maggio 2015;
- che in data 18.05.2015 veniva inoltrato un ulteriore reclamo, senza esito;
- che le successive fatture di cui ai nn. 1588036927 e 1589044782 non venivano saldate poiché contenenti importi non dovuti e in data 18.09.2015 l'istante riceveva diffida di pagamento per Euro 315,04.

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

- a) riattivazione linea xxxx646;
- b) indennizzo per distacco;
- c) storno somme non dovute;
- d) ritiro terminale "cube" non richiesto senza costi a carico utente (mai usato);
- e) ritiro pratica recupero crediti;
- f) indennizzo per mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore



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

L'operatore effettua una disamina relativa ai contratti in capo all'istante evidenziando che ve ne sono due, una per la numerazione xxxx646, con profilo tariffario "PRO 3000" e l'offerta "Simply Business", per le quali non era necessario acquisire un terminale. Vi è poi un contratto per la numerazione xxxx357 con piano tariffario "B. Mega" associato all'offerta commerciale "Vendita a Rate" che prevedeva l'acquisto a rate del "Web Cube 21.6". L'operatore evidenzia in primo luogo che l'Autorità adita debba rigettare le domande di parte istante in quanto inammissibili, ai sensi dell'art. 2 del regolamento indennizzi, laddove il gestore in sede di conciliazione si impegni ad erogare indennizzi che risultino dal verbale relativo. Nel caso di specie in sede di conciliazione H3G si è impegnata a corrispondere all'istante "la somma di Euro 160,00 di cui Euro 40,00 per la sospensione dell'utenza ed Euro 120,00 per mancato riscontro a reclamo come da carta servizi per le due annualità", l'operatore ha poi provveduto ad onorare tale impegno emettendo due note di credito di cui ai nn. 1695004305 di Euro 144,75 e 1690058623 di Euro 15,25 così per complessivi Euro 160,00.

Rileva altresì che l'art. 2 del regolamento di procedura allegato alla delibera n. 173/07/CONS esclude dal proprio ambito le vertenze di carattere tributario.

Nel merito l'operatore specifica inoltre che le domande proposte sono generiche ed imprecise sia nel *quantum* che nell'*an*.

Rileva l'infondatezza della tesi dell'istante in quanto i prezzi concordati sono conformi alle pattuizioni contrattuali che allega.

In punto alla riattivazione del servizio sulla numerazione xxxx646 rileva che l'utenza è stata disattivata a fronte di preavviso debitamente inviato.

Rileva che l'istante è creditore verso la compagnia di Euro 26,26.

3. Motivazione della decisione

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

Va preliminarmente osservato che l'istante indica in istanza GU14 la sola linea xxxx646, mentre l'operatore deduce che i contratti intestanti sono due, sulla linea xxxx646 e xxxx357. Per tale motivo potrà essere presa in considerazione solo la parte relativa alla linea xxxx646.



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

A) La domanda a) relativa alla richiesta di riattivazione linea xxxx646 e la domanda d) relativa alla richiesta di ritiro terminale “cube” non richiesto senza costi a carico utente, sono da trattare congiuntamente e sono da rigettare. Le domande infatti presuppongono un obbligo “*facere*”, estraneo a quanto previsto dal disposto dell’art. 19 comma 4 dell’Allegato A delibera n. 173/07/CONS, per la quale l’Autorità adita può comminare solo rimborsi, storni e indennizzi. Peraltro, si segnala che per quanto riguarda la domanda d), l’operatore rileva che l’apparato è collegato alla numerazione xxxx357, non oggetto di istanza e pertanto la stessa non può essere oggetto di codesto provvedimento.

B) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per distacco, deve essere rigettata. Premesso che l’istante non specifica il periodo di sospensione per il quale chiede la corresponsione dell’indennizzo, riportano genericamente “maggio 2015”, va rilevato che l’operatore produce preavviso di sospensione inviato in data 21.05.2015 e munito di avviso di ricevimento in data 27.05.2017. Peraltro, sul punto, va evidenziato che in verbale di mancato accordo del 29.02.2016, l’operatore ha preso l’impegno ex dell’art. 2 All. A alla delibera n. 73/11/CONS di corrispondere Euro 40,00 a ristoro della sospensione, impegno effettivamente mantenuto con nota di credito n. 1690058623 del 22.03.2016 e 1695004305 del 22.03.2016. La sospensione, quindi, appare legittima, peraltro sul punto l’istante non controdeduce ed è impossibile a questa autorità valutare l’eventuale correttezza dell’indennizzo già riconosciuto a causa della mancanza di riferimenti temporali certi.

C) La domanda c) relativa alla richiesta di storno somme non dovute e la domanda e) relativa alla richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti, sono da rigettare. L’istante richiede lo storno delle somme eccedenti gli Euro 20,00 pattuiti mensilmente. Preliminarmente va evidenziato che delle fatture in contestazione, soltanto la n. 1575148604 del 08.04.2015 è stata correttamente contestata nei termini di 45 giorni previsti dalla normativa (raccomandata del 18.04.2015). Le altre n. 1574579533 del 08.02.2015 e 1574864358 del 08.03.2015 sono state contestate fuori termine (raccomandata del 18.04.2015). Ma anche volendo prendere in esame tutta la documentazione, si rileva che l’istante non produce i contratti sottoscritti (che invece l’operatore produce debitamente firmati) ed deve essere considerato che a fronte della



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

ricostruzione proposta dall'operatore (anche a fronte dei contratti firmati) appare ovvio che le fatture prodotte riguardano l'intero codice cliente comprensivo di entrambe le numerazioni (anche della xxxx357 non oggetto di istanza), per le quali risulta impossibile scorporare le varie poste (quantomeno dalla documentazione prodotta). Il mancato accoglimento della richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito, segue il mancato accoglimento della richiesta di storno.

D) La domanda f) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, deve essere respinta. L'operatore ex art. 2 All. A alla delibera n. 73/11/CONS ha mantenuto l'impegno assunto in sede di conciliazione, come da verbale del 29.02.2016, corrispondendo gli indennizzi per mancata risposta al reclamo, compensati con la posizione debitoria dell'istante attraverso la documentata emissione di due note di credito di cui ai nn. 1695004305 del 22.03.2016 e 1690058623 del 22.03.2016 così per complessivi Euro 120,00 come previsto dalla propria Carta servizi. Le richieste dell'istante risultano quindi già soddisfatte in sede di conciliazione e, pertanto, non possono essere riproposte in sede di definizione.

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 del sig. 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.



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

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