

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.197
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Componente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIA' H3G X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 Corecom Emilia- Romagna n. 23/12, 27/2018 e 118/2017 e la Determina Corecom Toscana n.8/12;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2569);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato indebite fatturazioni, mancata trasparenza contrattuale, attivazione servizi non richiesti nei confronti della Società Wind Tre X, già H3G X, che per brevità nel prosieguo del presente atto viene denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Utenza 392XXX488. L'operatore comunica che verrà fornito un router wi-fi senza costo aggiuntivo. Dal mese di marzo 2017, tuttavia vengono prelevate somme per l'attivazione del servizio Internet Business su tale apparecchio e costi per il router (euro 18,84 per l'attivazione nel febbraio 2017 ed euro 5,31 nei mesi successivi). Pur avendo richiesto la cessazione di tali prelievi dichiarando all'operatore – anche in sede di udienza di conciliazione - la disponibilità alla restituzione del router (ancora imballato), l'operatore ha opposto un immotivato diniego;
- Utenza 328XXX396. Su tale numero a partire da maggio 2017 è stata attivata l'offerta denominata Unlimited Plus Special che prevedeva un costo mensile di euro 15,00. Solo per i primi due mesi è stato fatturato tale importo e a partire dai mesi successivi l'operatore ha iniziato a fatturare euro 30,00 (ovvero il doppio).
- Utenza 391XXX448. Per l'attivazione di uno smartphone in promozione correlato all'utenza 328XXX396 è stata fornita una SIM provvisoria recante la numerazione 391XXX448. Subito dopo l'attivazione iniziale, parte istante ha utilizzato la SIM con numerazione 328XXX396. Per 30 mesi è pervenuto addebito di euro 30 mensili per il traffico telefonico del numero 328XXX396 comprensivi delle rate di acquisto del cellulare. Scaduto il tempo dell'offerta, nel mese di maggio 2017, essendo divenuta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

proprietaria del telefono, parte istante ha attivato una promozione che prevedeva, a fronte di euro 15 mensili, telefonate illimitate e 30 giga di internet. Malgrado ciò è continuato l'addebito di euro 30,00 anziché 15,00 su conto corrente ed inoltre parte istante ha scoperto che continuava anche il prelievo di euro 30,00 mensile su carta di credito. A fronte di contatto con call center veniva riferito che gli addebiti su carta di credito erano riferiti alla SIM provvisoria. Solo a seguito di cambio della carta di credito sono cessati i prelievi di euro 30 mensili ma si sono verificati altri prelievi non motivati.

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

- a) Sulla utenza 392XXX488: cessazione di ogni addebito, restituzione di quanto illecitamente prelevato e corresponsione di euro 300,00 a titolo di risarcimento del danno;
- b) Sulla utenza 328XXX396: cessazione di ogni addebito, restituzione di quanto illecitamente prelevato e corresponsione di euro 300,00 a titolo di risarcimento del danno;
- c) Sulla utenza 391XXX448: restituzione delle somme indebitamente percepite ed euro 700,00 a titolo di risarcimento del danno.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria Prot. AL/2018/36127 del 08/06/2018 riferisce quanto segue:

- Utenza 333XXX777, attivata in data 09/06/2014 con piano tariffario "My Business Ricaricabile Unlimited" con vincolo a 24 mesi in modalità solo SIM, effettuerà una modifica offerta commerciale in data 18/01/2017 con piano tariffario "My Business Ricaricabile Unlimited Special" con impegno 24 mesi. L'utenza attualmente risulta attiva.
- Utenza 392XXX488, attivata in data 20/01/2017 con piano tariffario abbonamento "B.Mega", in modalità vendita a rate 30 mesi, con terminale WebPocket42. Tale attivazione è stata richiesta contestualmente al cambio di offerta effettuato in data 18/01/2017 del numero 333XXX777; l'utenza risulta attualmente sospesa. Parte



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

istante a gennaio 2017 ha accettato l'attivazione di un nuovo contratto dati avente piano tariffario Bmega e contestualmente il cambio offerta sul numero 333XXX777 entrambi contratti di business, con vincolo di 24 mesi. L'operatore in proposito specifica che l'offerta "Unlimited Special" (Ufficio 3 Plus) aveva come condizione della promozione la contestuale attivazione di una usim dati unitamente all'offerta attivata sulla SIM voce. Quanto attivato a sistema è conforme a quanto accettato da parte istante e tariffato in fattura. Inoltre, il costo della rata terminale del modem Wifi viene addebitato e contestualmente scontato mensilmente in fattura, pertanto parte istante non riceve alcun addebito in fattura.

- Utenza 391XXX448, attivata in data 09/06/2014 con piano tariffario ricaricabile consumer "3Power10", con vincolo a 30 mesi in modalità scegli 30 vendita a rate in abbinamento al terminale iPhone 6 16 Gb". L'utenza risulta disattivata in data 26/09/2017 come da richiesta istante. La doglianza di parte istante si riferisce a "portabilità interna" richiesta in data 21/04/2017 della numerazione 328XXX396 che non è disciplinata da alcuna norma. Il processo di portabilità interna afferisce esclusivamente la "sovrascrizione" della numerazione senza alcun impatto sui rapporti contrattuali oggetto dei trasferimenti delle numerazioni al contrario della MNP che prevede l'automatica e contestuale risoluzione contrattuale dell'abbonamento in essere presso il "donating". Parte istante non ha richiesto contestualmente la disattivazione della SIM ed il passaggio del numero interno. Ne è ulteriore prova il fatto che l'istante ha chiesto la disattivazione della numerazione 391XXX448 (ex numero di origine 328XXX396 portato dalla gestione portabilità interna) in data 26/09/2017 a seguito della registrazione del Vocal order agli atti
- Utenza 328XXX396, attiva in data 19/04/2017 con piano tariffario "My Business Ricaricabile Unlimited Special" in modalità solo SIM con vincolo per 24 mesi. In altra parte della memoria l'operatore specifica che per tale numerazione la variazione del costo del canone Unlimited Plus Special è stato disattivato in automatico in data 19/07/2017 poiché l'istante ha richiesto la disattivazione della numerazione legata all'offerta ufficio 3 Plus, pertanto non era previsto tale sconto in fattura. Per errore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

di gestione è stato poi inserito nuovamente tale sconto Unlimited Plus Special ed effettuato il recupero del pregresso con emissione di nota di credito emessa in compensazione.

### 3. Motivazione della decisione

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

a) Preliminarmente si rileva che l'operatore Wind ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. Si richiama in proposito quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. Corecom Toscana Determinazione 8/12). In ossequio a tale principio, nel caso di specie, l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento dei danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori e del conseguente diritto all'indennizzo (cfr. delibere Corecom Emilia-Romagna delibera 23/12). Relativamente ai fatti esposti da parte istante si deve tenere conto che le doglianze rappresentate riguardano l'applicazione di tariffe diverse rispetto a quelle concordate da cui potrebbe derivare, qualora le stesse fossero provate, la restituzione di quanto indebitamente pagato. Tuttavia, parte istante non offre alcun elemento a supporto delle proprie affermazioni producendo esclusivamente fatture relative alla numerazioni contestate ed alcuni report di movimenti della carta di credito a riprova delle tariffe pagate. Manca qualsiasi elemento da cui si possa dedurre che le tariffe applicate non siano quelle



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

concordate. L'operatore in allegato alla propria memoria produce i contratti relativi alle utenze di cui trattasi, in alcune parti sottoscritti da parte istante ed i relativi piani tariffari. Dalla documentazione in atti non è pertanto possibile desumere il mancato rispetto degli accordi tra le parti in quanto parte istante non allega nessun documento da cui potere valutare l'eventuale irregolarità delle fatture emesse. Inoltre, non vi sono reclami relativi alle doglianze rappresentate dall'istante. Secondo indirizzo costante Agcom e Corecom, per ottenere il rimborso di spese (a detta dell'utente) indebitamente pagate, egli deve fornire la prova dell'avvenuta contestazione delle fatture nei termini e secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali, prova nel caso di specie assente (Corecom E.R. Delibera 27/2018, Delibera 118/2017). La richiesta di parte istante viene quindi integralmente respinta.

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

1. 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)