

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.603
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 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 WIND TELECOMUNICAZIONI 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 Corecom Calabria n. 55/2011;

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;



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.2018.677);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato che la fatturazione emessa dall'operatore Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind) non fosse conforme con quanto contrattualmente previsto e stabilito.

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

- che in data 10.04.2014 veniva sottoscritto contratto *"All inclusive Unlimited affari – Opzione super"* il quale prevedeva Euro 44,95 mensili, comprensivo di fisso, mobile e internet, con la maggiorazione di Euro 5,00 per l'acquisto a rate di un telefono cellulare;
- in data 04.08.2014 inviava reclamo a mezzo raccomandata, in quanto in fattura non venivano applicate le condizioni contrattualmente stabilite. L'istante lamenta di ricevere due fatture distinte, una per l'utenza mobile per Euro 18,30 mensili e una per quella fissa, per Euro 30,43 mensili;
- a partire dalla fattura n. 7915833572 del 13.09.2014 e così per complessive nove fatture, viene addebitato l'abbonamento *"Full edition"* per Euro 26,00 bimestrali; tale abbonamento non è mai stato richiesto dall'istante;
- in data 19.04.2016 il numero fisso viene cessato per migrazione ad altro operatore.

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

- a) rimborso del canone di abbonamento dell'utenza mobile di Euro 40,00 bimestrali, per nove fatture, per un totale di Euro 360,00;
- b) rimborso del costo di abbonamento *"Full edition"* per un totale di Euro 234,00 (26,00 Euro x 9 fatture).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue.

In primo luogo rileva che la fatturazione avveniva disgiuntamente tra utenza fissa e mobile in



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

ragione del fatto che al momento della stipulazione del contratto erano stati indicati due centri di fatturazione differenti, ma che il totale fatturato rispettava in ogni caso l'offerta sottoscritta *"Super all inclusive Unlimited affari"*, così per complessivi Euro 45,95 oltre IVA al mese.

A tale importo va aggiunta la rata per il telefono cellulare pari ad Euro 18,00 mensili, come emerge sia dal contratto che dalle fatture allegate.

A seguito della migrazione della linea fissa ad altro gestore è venuta meno la convergenza tra le due utenze, facendo conseguentemente venire meno l'applicabilità della scontistica di cui alla tariffa *"Super all inclusive Unlimited affari"*.

Per tutto quanto sopra esposto l'operatore ritiene la domanda dell'istante infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

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

Occorre primariamente rilevare che sussiste un onere probatorio, seppur di rilievo minore rispetto a quello in capo all'operatore, anche in capo all'istante, il quale deve allegare i fatti in maniera chiara e precisa fornendo gli elementi necessari per poterne apprezzare la fondatezza. L'Autorità si è più volte espressa sul punto mantenendo un orientamento costante: *"L'utente, nel caso di specie, lamenta l'applicazione di un canone mensile diverso rispetto da quello originariamente concordato. La domanda, tuttavia, non merita accoglimento, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimine che orienta il giudice. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a dedurre la mancata applicazione delle condizioni pattuite senza produrre al riguardo alcuna prova documentale, né, d'altro canto, allega una carenza di trasparenza contrattuale"* (Corecom Calabria delibera n. 55/2011). Nel caso di specie l'istante lamenta l'applicazione di una errata fatturazione rispetto a quanto contrattualmente previsto, senza però allegare in tal senso né il contratto, né le fatture, né alcun reclamo in cui di tale asserito errore sia stata data evidenza all'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

Non è dunque accoglibile alcuna domanda di rimborso, non avendosi alcuna prova degli avvenuti pagamenti effettuati dall'istante, né degli importi effettivamente dovuti: manca infatti ogni evidenza probatoria di fondatezza delle domande proposte.

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 integralmente le domande del signor XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom