

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.615
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 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";

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR e Corecom Lazio n. 69/12;

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 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.2018.680);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato funzionamento della SIM dati attivata con l'operatore Wind Tre X già H3G X (di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 10.04.2015 sottoscriveva contratto per l'attivazione di una SIM dati collegata al dispositivo *web pocket*;
- che fin da subito il servizio non era fruibile per mancanza di connessione e che il disservizio veniva segnalato a mezzo del servizio clienti via telefono;
- che stante il perdurare del disservizio in data 22.07.2015 inviava raccomandata di reclamo, contestando i fatti occorsi e chiedendo la disdetta del contratto;
- che nonostante la mancata fruizione, il servizio è stato comunque fatturato e che ha provveduto al pagamento solo della prima fattura, lasciando insolute le successive.

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

- a) lo storno delle fatture emesse e ad oggi insolute;
- b) il ritiro pratica di recupero credito a spese dell'operatore;
- c) il rimborso delle somme corrisposte e non dovute, così per complessivi Euro 57,93;
- d) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio, per Euro 250,00;
- e) l'Indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 250,00;
- f) il rimborso spese di procedura per Euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

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



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

In via preliminare rileva che la domanda di indennizzo per mancata risposta a reclamo è da ritenersi inammissibile in quanto non oggetto del precedente obbligatorio tentativo di conciliazione.

Nel merito rileva inoltre che l'utenza non fosse impattata da alcun malfunzionamento e che il mancato pagamento delle fatture fosse dovuto a problematiche relative all'addebito RID, segnalate all'utente e mai risolte e dunque Tre fosse pertanto legittimata a non fornire la propria controprestazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 1460 cod. civ.

Specifica inoltre che allo stato risulta un insoluto pari ad Euro 93,12.

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) Le domande a), c) e d) vengono trattate congiuntamente e sono respinte.

Le domande di storno della posizione debitoria pendente, di rimborso di quanto corrisposto e non dovuto e di indennizzo per il mancato funzionamento del servizio vengono trattate congiuntamente poiché assorbite da un unico motivo di merito, relativo al malfunzionamento contestato.

Occorre in primo luogo rilevare che l'Autorità adita ha a più riprese affermato che *“La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia al proprio onere probatorio, anche solo negli elementi minimi necessari per inquadrare il fatto”* (Corecom Lazio delibera n. 69/12). A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché il costante orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*.

Nel caso di specie non può non rilevarsi che in atti non sia presente alcun reclamo inoltrato dall'istante per segnalare l'asserito malfunzionamento, ma che invece l'operatore abbia ampiamente documentato che il servizio fosse stato sospeso a causa del ripetuto mancato



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

pagamento delle fatture, avendo inviato all'istante lettere di sollecito oltre che di richiesta di regolarizzazione dell'addebito RID, segnalando che la sospensione fosse conseguente al protrarsi dell'inadempimento.

L'operatore, dunque, assolve adeguatamente il proprio onere probatorio, rappresentando che in realtà non sussiste alcun disservizio, ma che ci si trova in ipotesi di sospensione dello stesso per mancato pagamento.

Le domande di storno, rimborso e indennizzo devono dunque essere rigettate.

B) La domanda di cui al punto b) viene respinta in quanto conseguenziale alla disposizione di storno insoluto, che è stata rigettata.

C) La domanda di cui al punto e) viene respinta.

Nel caso di specie l'istante non ha documentato la proposizione di alcun reclamo, dal momento che la lettera del 22.07.2015 prodotta è in realtà una disdetta. La funzione del reclamo è quella di mettere l'operatore in condizione di poter conoscere e risolvere un eventuale malfunzionamento o disservizio subito dal cliente, ma una comunicazione di recesso a causa di un disservizio non preceduta da alcun reclamo in merito allo stesso non può certamente essere considerata un reclamo vero e proprio, anche ai fini del riconoscimento dell'indennizzo de quo.

D) La domanda di cui al punto f) viene respinta, come conseguenza del rigetto delle domande principali. Per tutto quanto sopra esposto, nulla risulta dovuto a titolo di spese di procedura.

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 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.



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