

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.605
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";

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.696);

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



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'erroneità della fatturazione operata da Wind Tre X già H3G X (di seguito H3G) di molto eccedente rispetto a quanto contrattualmente previsto.

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

- che in data 20.09.2015 sottoscriveva contratto per 19 utenze mobili al prezzo di Euro 20,00 al mese per ciascuna utenza, così per complessivi Euro 310,00 mensili;
- che già dalle prime fatture venivano addebitati importi notevolmente superiori a quanto concordato e che tali importi venivano ugualmente saldati senza nulla riconoscere in merito alla giusta debenza degli stessi;
- che in data 21.04.2016 l'utente inviava formale reclamo contenente contestazione degli addebiti e con la richiesta di applicare le tariffe contrattualmente stabilite. A tale reclamo non è stata fornita risposta;
- che stante il protrarsi degli addebiti illegittimi, è intenzione dell'utente passare ad altro operatore e si chiede pertanto che all'eventuale cessazione non vengano addebitati importo a titolo di penale o altri costi per la cessazione del contratto.

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

- a) il ritiro pratica di recupero credito;
- b) lo storno integrale dell'insoluto;
- c) che in caso di cessazione del contratto per inadempimento di H3G, che lo stesso avvenga senza spese e oneri;
- d) il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute per Euro 3.247,00;
- e) l'indennizzo per errata applicazione del piano tariffario;
- f) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 300,00;
- g) il riconoscimento spese di procedura per Euro 150,00.

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 contesta integralmente quanto lamentato dall'istante, affermando la correttezza del proprio operato argomentando e specificando quanto segue.

In via preliminare l'operatore evidenzia che la domanda di indennizzo per mancata risposta a reclamo non è stata oggetto del obbligatorio tentativo di conciliazione e che viene proposta in questa sede come domanda nuova e pertanto inammissibile. In merito alla richiesta di esenzione da costi ed oneri in caso di scioglimento del contratto ad opera dell'istante, tale domanda deve essere dichiarata inammissibile in quanto consistente nella comminazione di un obbligo di *facere*, esulante i poteri riconosciuti all'Autorità adita.

Rileva inoltre che non è stata prodotta in atti visura camerale della società istante e che pertanto risulta impossibile verificare se il signor YYY sia veramente legale rappresentante della società stessa, si rileva dunque una carenza di potere rappresentativo dal lato soggettivo di parte istante.

Nel merito l'operatore precisa che l'istante ha attivato n. 17 utenze voce abbinate al piano "My business unlimited Plus" ad Euro 35,00 oltre IVA al mese e n. 2 utenze dati abbinate al piano tariffario "inTREnet.data3" associate alla "vendita a rate abb. 24 PRO" che prevede l'acquisto con pagamento rateale dell'apparato telefonico, con vincolo contrattuale di 24 mesi, ad Euro 20,37 oltre IVA al mese.

L'operatore rappresenta inoltre che dalle fatture in questione risulta anche il consumo di traffico extra soglia, esulante le previsioni contrattuali e dunque fatturato extra canone.

In base a tali premesse l'operatore ritiene che tutte le domande proposte dall'istante debbano essere rigettate.

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.

A) Le domande b), d) ed e) vengono trattate congiuntamente e devono essere rigettate. La richiesta di storno integrale della posizione debitoria, la richiesta di indennizzo per l'errata applicazione del piano tariffario e la richiesta di rimborso per Euro 3.247,00 per quanto pagato in eccedenza e conseguente non dovuto all'operatore, sono tutte domande inerenti la medesima questione oggettiva, ovvero il *quantum* previsto in contratto per le utenze attivate dall'istante.



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'onere probatorio sul punto risulta sostanzialmente in capo all'operatore, il quale non solo documenta le proposte di abbonamento sottoscritte dall'istante, producendole in atti, ma allega anche un prospetto dettagliato delle singole fatture con i relativi addebiti e i conseguenti costi relativi, sia in relazione alle singole utenze, sia in relazione al traffico extra soglia fatturato a ultra-canone. L'istante dal canto suo, si limita a contestare genericamente gli importi, adducendo di aver sottoscritto un contratto con un agente per conto dell'operatore secondo il quale la tariffa mensile prevista per ogni SIM, in totale 17 utenze, fosse di Euro 20,00, così per complessivi Euro 310,00 mensili (il conto effettuato dall'istante peraltro non torna perché secondo i numeri proposti il totale dovrebbe comunque essere di almeno Euro 340,00). Ulteriore elemento da evidenziare è che le fatture ritenute oggetto di addebiti non corretti sono state contestate a distanza di oltre un anno dalla stipulazione del contratto ed in maniera generica ed imprecisa, non essendo nemmeno indicato il numero delle stesse, gli importi pagati e l'asserito indebito relativo a ciascuna fattura. Per questo ordine di ragioni le domande di indennizzo/storno/rimborso devono essere rigettate.

B) La domanda a) deve essere rigettata. La richiesta di ritiro della pratica di recupero credito non può trovare accoglimento in quanto conseguenziale alla disposizione di storno insoluto che non viene disposto.

C) La domanda c) deve essere rigettata. La richiesta, in caso di volontà dell'istante di chiudere il contratto per passare ad altro operatore, che lo stesso venga esentato da costi e oneri relativi alla chiusura del contratto non può trovare accoglimento in quanto esula dai poteri riconosciuti alla scrivente Autorità il disporre obblighi di *facere*.

D) La domanda f) deve essere rigettata. Risulta fondata l'eccezione formulata dall'operatore, secondo la quale la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo non è stata oggetto di preventivo tentativo di conciliazione, infatti non risulta presente nel formulario UG in atti. La domanda non può pertanto essere accolta.

E) La domanda di cui al punto g) deve essere rigettata. In virtù dell'integrale rigetto delle domande proposte, nulla viene riconosciuto a titolo di rimborso spese per il presente 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

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.

<i>Firmato digitalmente</i>	<i>Firmato digitalmente</i>
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	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