

Protocollo: vedi segnatura.XML

Tit. 2016.1.10.21.144

Oggetto: definizione controversia XXX / Green Telecomunicazioni X

La Responsabile del Servizio

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 Agcom nn. 3/11/CIR, 69/11/CIR, 34/12/CIR, 75/15/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 27/17;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una serie di utenze mobili di tipo business, ha lamentato nei confronti della società Green Telecomunicazioni X (di seguito Green) una serie di inadempimenti contrattuali e disservizi.

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

- che in data 10.09.2014, 23.12.2014 e 8.01.2015 stipulava con l'operatore una serie di contratti relativi a numerose SIM mobili;
- che le fatturazioni successivamente occorse non rispettavano quanto contrattualmente previsto e pattuito, venendo addebitati importi ingenti (Euro 360,63 IVA compresa, in luogo di Euro 168,72 IVA compresa al mese);
- che la fattura n. C3385 per Euro 1.976,00 riporta una serie di addebiti aventi data 11.09.2015, quando l'utenza era già passata ad altro operatore in data 1.09.2015;
- che spesso la copertura di rete non è stata sufficiente ed adeguata;
- che le fatture nn. V38387, C3385, V42300 e V46152 sono successive alla migrazione ad altro operatore e quindi non dovute;
- che sono stati addebitati costi per recesso anticipato non dovuti.

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

- a) di accertare e dichiarare l'inadempimento di Green e di conseguenza condannare allo storno e/o rimborso di quanto non dovuto;
- b) di riconoscere tutti gli indennizzi dovuti per la mancanza di rete e conseguente storno e/o rimborso di quanto non dovuto;
- c) di stornare costi di recesso addebitati;
- d) di ritiro di ogni eventuale pratica di recupero credito pendente;
- e) di condannare l'operatore alle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, difendendo la bontà del proprio operato, specifica quanto segue.

In merito alla domanda di storno delle fatture contestate riconosce un errore inerente alle fatture n. 3385 del 30.09.2015 e n. 4062 del 31.10.2015 nelle quali è stato commesso un errore contabile per complessivi Euro 475,80 IVA inclusa che dunque devono essere stornati. Gli altri importi fatturati risultano corretti.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Con riguardo ai costi di disattivazione gli stessi risultano dovuti in quanto contrattualmente pattuiti in virtù della fruizione di tariffe promozionali scontate e vantaggiose per l'utente. L'operatore rileva inoltre che le SIM sono state disattivate in tre periodi diversi: 12.10.2014; 8.09.2015 e 7.12.2015 e che pertanto le fatture emesse hanno coperto un ampio arco temporale. Del tutto generica appare la doglianza di fatturazione di importi poco chiari o non giustificati, non essendo la stessa legata a singole fatture contestate e dunque non meglio precisate. In via riconvenzionale si chiede il pagamento di Euro 1.519,20 in quanto risultante ancora insoluto.

In merito al richiesto indennizzo per mancata copertura di rete si specifica che lo stesso appare del tutto pretestuoso in quanto la Green si appoggia sulle infrastrutture di rete Wind, operatore al quale l'istante è migrato. Non è dunque possibile che il livello di copertura di Green sia inferiore a quello offerto dal nuovo operatore agendo gli stessi sulle medesime infrastrutture.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) è parzialmente accolta. L'istante formula una generica contestazione degli importi fatturati dall'operatore, non avendo però mai inoltrato formale reclamo delle singole specifiche fatture allo stesso. Ad ogni buon conto l'operatore riconosce di aver commesso un errore nei conteggi relativi alle fatture n. n. 3385 del 30.09.2015 e n. 4062 del 31.10.2015 nelle quali è stato rilevato un errore contabile per complessivi Euro 475,80 IVA inclusa che dunque, sussistendo espressa ammissione in tal senso ad opera dell'operatore, devono essere stornati.

In merito alle altre fatturazioni occorse e lamentate dall'istante solo in sede di conciliazione, occorre precisare che le utenze erano molteplici e che sono passate ad altro operatore in momenti diversi, come illustrato da Green e non essendo presente né l'indicazione di alcun importo contestato, né essendo mai stato effettuato alcun reclamo, nulla può dunque essere riconosciuto all'istante.

B) La domanda b) e c) sono trattate congiuntamente e devono essere respinte. Tali richieste infatti risultano del tutto generiche e indeterminate, non essendo corredate da indicazioni sul periodo del disservizio o quantomeno sull'ammontare dei giorni di malfunzionamento e non essendo nemmeno indicati i costi addebitati a titolo di penale di recesso. Ciò non rende accoglibili le domande stesse per genericità dell'oggetto, come più volte sancito dall'Autorità e da questo Corecom (si vedano *ex multis* le delibere Agcom nn. 34/12/CIR, 75/15/CIR e più recentemente la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 27/17). A tal proposito, la delibera dell'Autorità n. 3/11/CIR in materia di malfunzionamento ha stabilito che *"[Q]ualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza,*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". Inoltre, sebbene gli operatori siano tenuti a fornire il servizio con continuità ed efficienza in conformità a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che all'art. 3, comma 4 prevede l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni", è comunque necessario che l'utente manifesti all'operatore l'esistenza di eventuali disservizi sull'utenza, affinché questi possa intervenire per risolvere il malfunzionamento. In assenza di reclami e segnalazioni, l'operatore non può infatti avere contezza del disservizio né può, conseguentemente, intervenire per risolverlo. Sono numerosi i precedenti resi da Agcom e Corecom in questa direzione. Si può citare, tra le tante, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, secondo cui *"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore".*

C) La domanda di cui al punto d) viene rigettata. Esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità quello di disporre obblighi di *facere*, potendo la stessa limitarsi a riconoscere risarcimenti e/o indennizzi così come previsti dal Regolamento approvato con delibera 73/11/CONS. La domanda deve dunque essere dichiarata inammissibile poiché l'utente chiede che venga ordinato a Green il ritiro della pratica di recupero credito.

D) La domanda di cui al punto e) viene accolta. Tenuto conto della presenza dell'istante in entrambe le sedi di udienza si liquidano Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente le domande di XXX nei confronti della Società Green Telecomunicazioni X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Green Telecomunicazioni X è tenuta a stornare a favore dell'istante i seguenti importi, relativi alle fatture n. 3385 del 30.09.2015 e n. 4062 del 31.10.2015: per Euro 475,80 (quattrocentosettantacinque/80) illegittimamente addebitati, per le motivazioni di cui al paragrafo A) e a liquidare Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.
3. La società Green Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom