

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.382
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 marzo 2019 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	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ATERNATYVA 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";

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"

Visti gli atti del procedimento;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.581);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 3/05/2018 nei confronti di Alternatyva x (di seguito, Alternatyva), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/32392 del 25/05/2018 lamentando il mancato rispetto da parte dell'operatore delle condizioni contrattuali pattuite con il Dealer e, cioè, euro 109,00 comprensiva dei primi due mesi di canone. Tali condizioni sarebbero state riportate anche nella fattura n. 339121 ma poi l'operatore ha emesso ulteriore fattura di Euro 59,80. Tali fatture non sono state pagate e l'operatore ha interrotto il servizio per morosità.

In base a tali premesse, in sede di GU14, l'utente ha richiesto:

- a. annullamento dell'importo di Euro 118,52 relativo ai primi due mesi di canone oltre alle spese di mora;
- b. congruo risarcimento del danno e del disagio subito per l'accusa di morosità non fondata.

## **2. La posizione dell'operatore Alternatyva**

L'operatore Alternatyva, con propria memoria difensiva, precisa come segue i fatti oggetto di contestazione da parte dell'utente:

- in data 21/08/2017 sottoscriveva il modulo di adesione per la fornitura del servizio di connettività Internet 4G, con acquisto router 4G, alle seguenti condizioni "Euro 158,90 iva inclusa compreso attivazione e spese di spedizione, canone mensile Euro 29,90 e fatturazione bimensile anticipata";
- in nessuna parte dell'accordo si fa riferimento all'offerta di Euro 109,00 comprensiva dei primi due mesi di canone pretesa dall'istante;
- la fattura n. 339121 per Euro 118,90 è errata tanto nell'ammontare (infatti è stata emessa la successiva fattura integrativa n. 3402367 per Euro 9,90) quanto nell'indicazione riportata



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)

in calce la quale, con tutta evidenza, è dovuta ad un errore di stampa riconoscibile dal cliente e che non muta i previgenti accordi tra le parti.

L'operatore chiede, pertanto, il rigetto integrale delle domande dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, devono essere integralmente respinte.

a) La domanda sub a) di stralcio integrale della posizione debitoria non può essere accolta. Come risulta dalla documentazione depositata in atti dall'operatore, infatti, l'istante ha sottoscritto un modulo di adesione al servizio il quale prevedeva un costo complessivo così articolato: ATTIVAZIONE: quota costi di attivazione + vendita router 4G: Euro 118,90 da corrispondere all'operatore; quota Dealer Euro 40,00; totale Euro 158,90; CANONE MENSILE: Euro 29,90 al mese. Nella documentazione contrattuale non vi è traccia di ulteriori accordi circa la gratuità delle prime mensilità dell'abbonamento. A ciò si aggiunga che dall'esame della fattura n. 339121 risulta plausibile quanto sostenuto dell'operatore circa l'erroneità delle diciture in essa riportate e, comunque, secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006 e precedenti Agcom e Corecom in termini), la fattura commerciale costituisce un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico e, da essa, quindi non possono essere desunte indicazioni circa la volontà contrattuale delle parti.

Tanto premesso, non avendo l'istante adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente circa l'esistenza di pattuizioni diverse e ulteriori rispetto a quelle contenute nel modulo di adesione prodotto dall'operatore e, inoltre, non risultando alcuna contestazione dello stesso utente rispetto ai chiarimenti e alle deduzioni difensive dell'operatore, la richiesta in esame deve essere respinta.

b) Quanto alla domanda sub b) di risarcimento del danno, essa non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare



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)

esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).

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. Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Alternatyva 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*

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)