

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.378
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 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

email 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 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. 147/11/CIR e 78/08/CIR;

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 della 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

email 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.2018.83);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

a) La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Wind Tre X già H3G X (di seguito H3g) l'indebita fatturazione di importi relativi a 20 SIM mai utilizzate in quanto smarrite e l'arbitraria sospensione dell'utenza n. XXXXXXXX047 con la conseguente perdita del numero in suo possesso dal 2010. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto, in data 15.05.2014, l'attivazione di 20 SIM con il profilo tariffario *my business Flex* e di averle però smarrite la settimana successiva;
- di avere contattato il gestore per chiedere la sospensione del servizio sulle 20 utenze ricevendo la rassicurazione da parte dell'agente commerciale con cui aveva sottoscritto il contratto, che non sarebbero state emesse fatture fino al momento in cui l'utente si fosse presentato in un negozio 3 per ricevere le SIM sostitutive;
- nonostante ciò il ciclo di fatturazione proseguiva con l'emissione delle fatture contenenti importi elevati;
- dopo aver contattato il servizio Clienti senza riscontro, l'istante constatava la sospensione del servizio anche sull'utenza n. XXXXXXXX047, in suo possesso dal 2010 e utilizzata per lavoro;
- da quel momento l'utente non ha potuto usufruire del portale 3 per comunicare con il gestore, né contattare il servizio clienti a causa della sospensione di tutti i servizi da lui attivati; ciò ha comportato la perdita del numero XXXXXXXX047;
- successivamente l'utente ha provveduto a disdire le 20 SIM per le quali sono state applicate in fattura le penali di disattivazione.



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

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

- a) lo storno tramite nota di credito delle fatture n. 1475974208 di 1370,27 euro; n. 1476259785 di 909,74 euro; n. 1488053606 di 298,26 euro n. 1489052346 di 2734,45 euro e il rimborso della fattura n. 1476581207 di 922,12 euro;
- b) l'indennizzo per le mancate risposte ai reclami e per la perdita del numero XXXXXXXX047, come previsto dalla carta dei servizi.

2. La posizione dell'operatore

H3g, nella propria memoria eccepisce l'inosservanza, da parte dell'istante, dei suoi obblighi in caso di smarrimento della SIM, come prescritto dall'art. 17.3 delle Condizioni Generali di contratto rilevando come l'istante oltre a non aver provveduto ad inviare – entro i 7 giorni successivi – copia della denuncia sporta alle competenti autorità ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 17, 3 comma, delle Condizioni Generali di contratto, abbia omesso di richiedere la sostituzione delle 20 SIM, attivate volontariamente dall'istante, le quali benché sospese cautelativamente, non appena sostituite sarebbero state abilitate a generare traffico sulla rete di H3G. Tanto basta, ad avviso dell'operatore, a respingere le domande di storno delle fatture in contestazione. Inoltre H3G rileva, *“come non sussista in atti alcun reclamo scritto, finalizzato a contestare gli addebiti contenuti nelle fatture di cui oggi l'istante chiede lo storno. Infatti, il Signor D'Onofrio riferisce di aver contattato il Servizio Clienti di H3G X telefonicamente per sporgere reclamo in merito: tali affermazioni non possono però assumere alcun rilievo in questa sede, tenuto conto che si tratta di mere dichiarazioni di parte, non supportate da alcuno valido elemento probatorio”*. In merito alle fatture rileva la correttezza di tutti addebiti, che risultano conformi a quanto pattuito contrattualmente. In ordine alla sospensione delle SIM il Gestore osserva che la stessa è avvenuta con regolare preavviso in conseguenza del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti ad H3G X. Il persistente stato d'insolvenza dell'utente che non ha provveduto neanche al pagamento parziale delle fatture in seguito alle comunicazioni ricevute dal gestore, ha comportato anche l'inevitabile perdita del numero XXXXXXXX047, essendo rientrato nella disponibilità dell'operatore Donor per un'eventuale successiva assegnazione. In



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

conclusione l'istante non ha diritto né alla corresponsione dell'indennizzo per la perdita del numero, né per la mancata risposta al reclamo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Nel caso di specie, l'istruttoria rileva un comportamento dell'istante non conforme a quanto indicato nell'art. 17.3 delle condizioni generali di contratto e da attuare in caso di smarrimento delle SIM: *"In caso di furto, appropriazione indebita, smarrimento dei Codici Personali e della SIM, il Cliente - al fine di consentire a "3" l'inibizione del Servizio per il tempo strettamente necessario alla sostituzione della SIM - dovrà immediatamente comunicare tali evenienze, per telefono, fax o posta elettronica al Servizio Assistenza di "3" al quale dovrà inoltre inviare – entro i 7 giorni successivi – copia della denuncia sporta alle competenti autorità. (...)".*

Inoltre, è previsto l'onere da parte del cliente *"di richiedere quanto prima possibile la sostituzione gratuita della scheda Sim in un Negozio "3" mantenendo stesso numero e piano tariffario, e sarà comunque tenuto al versamento degli eventuali canoni di abbonamento "3" si riserva in ogni caso il diritto di addebitare al Cliente il costo sostenuto per le pratiche di sostituzione della Sim"*. L'istante ha dichiarato di essersi rivolto unicamente all'agente commerciale con cui aveva sottoscritto il contratto, non attenendosi alle regole di condotta specificate nelle condizioni generali di contratto. Non solo. In atti non risulta alcuna documentazione depositata da parte istante che sia a supporto delle proprie dichiarazioni e da cui poter desumere una qualsiasi responsabilità in capo al gestore. Non risulta, infatti, alcun reclamo scritto finalizzato a contestare gli addebiti contenuti nelle fatture n. 1475974208 di 1370,27 euro; n. 1476259785 di 909,74 euro; n. 1488053606 di 298,26 euro n. 1489052346 di 2734,45 euro e n. 1476581207 di 922,12 euro; non risulta avanzata presso le Autorità competenti



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

la denuncia di smarrimento delle SIM, né alcuna comunicazione al gestore sullo smarrimento delle 20 SIM, né il pagamento parziale delle fatture oggetto di contestazione. Ne consegue che la richiesta di storno delle fatture contestate non può essere accolta, poiché, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom, per ottenere il rimborso di spese indebitamente pagate, l'utente deve fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture nei termini e secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali, prova nel caso di specie assente. La carenza documentale non consente all'Ufficio di individuare una responsabilità in capo al gestore, neppure in merito alla richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione dei reclami. Infatti, l'istante riferisce di essersi rivolto più volte, telefonicamente, al servizio clienti senza però avanzare una segnalazione scritta. Tali affermazioni, non sono supportate da alcun elemento probatorio e quindi non possono essere considerate ai fini del presente procedimento. Oltretutto, secondo l'art.9 della carta dei servizi di H3G l'istante avrebbe dovuto *"presentare reclamo e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura (...) entro 90 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile"*. Inoltre, è opportuno rilevare che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non è stato informato del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente dallo stesso riscontrato. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. L'operatore, a seguito della contestazione avanzata, avrebbe infatti potuto verificare l'effettiva problematica subito dall'utente relativamente allo smarrimento delle 20 SIM, fornendo il dovuto supporto. Al contrario, in assenza di contestazione era plausibile presumere che il cliente considerasse corrette le fatture emesse. Non provvedendo l'istante al loro pagamento, nemmeno in seguito alle comunicazioni di sollecito, si ritiene legittimo che H3g abbia provveduto alla sospensione del servizio di tutte le



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

utenze, compresa la n. XXXXXXX047, i cui addebiti sono indicati all'interno delle fatture inevase e depositate dal gestore. Rispetto a quest'ultima utenza, infatti, è necessario precisare che l'istante avrebbe dovuto provvedere al saldo degli importi ad essa riconducibili, visto che sulla stessa non ha rilevato alcun tipo di disservizio. Non risulta invece effettuato alcun pagamento parziale delle fatture, confermando l'assenza di contestazione in atto. Il perseverare di tale comportamento ha causato, di conseguenza, la risoluzione del contratto di tutte le 21 utenze possedute dall'istante che ha generato la perdita del numero XXXXXXX047. A riguardo si accoglie quanto riferito in memoria dal gestore e cioè che trattandosi di una numerazione "portata", l'utenza non è più nelle disponibilità di H3G essendo rientrata in gestione presso l'Operatore Donor, ai sensi dell'art. 2, comma 10, Allegato 1 alla Delibera 147/11/CIR, *"Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali"*, nonché del precedentemente vigente e analogo art. 2, comma 9, Delibera 78/08/CIR, *"La Mobile Number Portability non modifica la titolarità di assegnazione sia del numero oggetto di portabilità sia del blocco di cui il numero fa parte. Alla cessazione della fornitura del servizio da parte dell'operatore recipient, per richiesta del cliente o conseguente alla scadenza dei termini per la cessazione della relativa numerazione, il numero ritorna a disposizione dell'operatore donor, salvo nei casi di portabilità successive. In particolare, allo scadere dei termini relativi alla fornitura del servizio da parte dell'operatore recipient, questi non può riassegnare il numero ad altro cliente e, qualora il cliente ultimo utilizzatore del numero non faccia pervenire richiesta di portabilità dello stesso numero entro trenta giorni dalla cessazione del servizio, il trentunesimo giorno successivo a quello di scadenza del servizio il numero ritorna a disposizione dell'operatore donor per un'eventuale successiva assegnazione, nel rispetto delle pertinenti disposizioni del Piano nazionale di numerazione in tema di latenza"*. Oltretutto, si precisa che dalla documentazione in atti non si evince che l'istante abbia mai richiesto il recupero di tale numerazione. Infine si ritengono legittimi gli importi fatturati dal gestore in conseguenza del recesso anticipato e riconducibili a tutte le numerazioni in contestazione. Infatti, dalla documentazione in atti si evince che le offerte commerciali cui l'istante aveva



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

aderito prevedevano condizioni di favore come l'applicazione di tariffe convenienti e la possibilità, nel caso dell'utenza n. XXXXXX047, di acquistare, tramite rateizzazione del prezzo, il terminale associato all'offerta, la cui rata mensile veniva scontata in fattura. L'utente, a fronte di questi vantaggi, si impegna a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo verso il gestore, garantendogli così i tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto. La risoluzione anticipata del contratto ha comportato uno squilibrio contrattuale cui è seguita l'applicazione dei costi di risoluzione da interpretare come riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante e pertanto si ritengono legittimamente richiesti. Alla luce delle motivazioni sopra esposte si ritiene di rigettare tutte le domande.

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. Rigetta l'istanza di D'onofrio 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.

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom