

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.326
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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";

Vista la delibera Corecom Emilia- Romagna n. 57 del 2016;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.853);



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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Wind Tre X già H3G X (di seguito H3G) l'attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti con conseguente addebito dei costi relativi.

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

- che nel 2013 ha sottoscritto contratto con piano tariffario "Top infinito – web free" di cui ha sempre regolarmente pagato le fatture;
- che essendosi accorto di addebiti eccessivi e non giustificati chiamava il servizio clienti al n. 139, il quale riscontrava la presenza di servizi a sovrapprezzo e comunicava la disattivazione degli stessi e il rimborso degli importi superiori e non dovuti;
- che nelle fatture successive continuavano gli addebiti eccessivi e non risultavano i rimborsi promessi;
- che all'udienza di conciliazione del 17.05.2016 H3G si rendeva disponibile al rimborso di Euro 100,00.

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

- a) Il riconoscimento di un rimborso più consistente, considerando che le fatture sono state tutte sempre tempestivamente pagate per tutti i trenta mesi della durata del contratto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. La domanda di ulteriore indennizzo/rimborso risulta inammissibile essendosi l'operatore impegnato a corrispondere, in sede di conciliazione, a corrispondere ai ex art. 2 comma 1 Allegato A, delibera 73/11/CONS e ai sensi dell'art. 24 della Carta dei Servizi, la somma di Euro 100,00 a titolo di rimborso per servizi a sovrapprezzo, tramite assegno intestato all'istante. Nulla risulta ulteriormente dovuto in questa sede avendo già trovato ristoro le doglianze di parte istante, come per altro ammesso nella descrizione dei fatti proposta con GU14.



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

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) La domanda di cui al punto a) viene respinta.

La richiesta di riconoscimento di rimborsi maggiori e più consistenti, viene superata dall'attività dell'operatore che, nel corso dell'udienza di conciliazione applicando quanto contrattualmente previsto, ha riconosciuto a parte istante la somma di Euro 100,00 per la fatturazione dei servizi a sovrapprezzo. In tale sede, trova applicazione quanto previsto dall'art. 2 comma 1 dell'allegato A) alla delibera 73/11/CONS che prevede *"Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi"*.

E, d'altro canto, parte istante non ha dato prova che l'ammontare dei costi sostenuti per i servizi a sovrapprezzo fossero superiori rispetto a quanto già corrisposto da H3G. Agli atti infatti, risultano depositate fatture da parte del solo gestore e nessuna contempla tale voce. In considerazione poi che da costante giurisprudenza Agcom, può ritenersi il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti ma non si ritengono applicabili gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori, si ritiene che nulla debba essergli ulteriormente riconosciuto da parte di H3G (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57 del 2016).

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 le domande di Pilozzi nei confronti della società Wind Tre X già H3G X per le motivazioni di cui in premessa.



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 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