

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.610
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 febbraio 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 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"*;

Vista la sentenza della Corte di Cassazione n. 10313/2004, la delibera AGCOM n. 179/03/CSP, n. 38/12/CIR; delibere del Corecom Emilia- Romagna n. 12/11; Corecom Lazio n. 44/13;

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;



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.2018.333);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato che le fatture successive alla prima hanno iniziato a riportare importi maggiori e difforni rispetto a quanto pattuito, per il contratto con Wind Tre X già H3G X (di seguito H3G).

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

- che l'istante è titolare di un contratto business avente ad oggetto n. 3 SIM ed un I-pad per i quali, dall'offerta commerciale concordata con l'agente, il corrispettivo mensile dovuto era pari complessivamente ad Euro 237,17 IVA compresa;
- che nonostante le tempestive contestazioni delle fatture per l'importo maggiorato, l'istante provvedeva ugualmente al saldo delle stesse temendo un distacco delle utenze;
- che dopo numerosi reclami senza esito decideva di migrare ad altro operatore, in data 1.10.2013;
- che le ultime fatture, successive alla migrazione, contenevano penali non dovute poiché H3G ha violato gli accordi presi in sede contrattuale;
- che tutti i reclami sono stati proposti telefonicamente e mai per iscritto perché il servizio clienti non ha mai dato indicazioni in tal senso.

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

- a) storno dell'insoluto per Euro 2.638,13, comprensivo anche di traffico extra soglia, per il quale non sono mai stati ricevuti avvisi;
- b) rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto agli Euro 237,17 mensili come previsti da contratto, per almeno Euro 1.100,00;
- c) indennizzo per la mancata risposta a reclamo raddoppiato ai sensi dell'art. 12 del regolamento indennizzi;



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

d) Euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue:

- in relazione alle contestate fatture di importo superiore rispetto a quanto contrattualmente pattuito, specifica che gli importi ultra canone corrispondono a servizi a pagamento, debitamente fatturati, poiché in superamento del plafond di soglia previsto dai profili tariffari "PRO 1600" e "B. Unlimited". A titolo esemplificativo le fatture di cui al doc. 6 riportano costi ulteriori per traffico voce e dati internazionale (SMS e MMS) non ricompresi nei piani tariffari sottoscritti, ma fatturati nel rispetto della delibera Agcom n. 326/10/CONS. L'operatore, a riprova della bontà della propria condotta, produce sia il contratto, sottoscritto dall'istante, con relativo piano tariffario e la propria Carta dei Servizi al cui art. 4 ultimo paragrafo illustra tutte le modalità a disposizione dell'utente per verificare e tenere monitorato il proprio traffico. L'utente, nel caso di specie, non ha usufruito volontariamente delle molteplici possibilità messe a disposizione per verificare i propri consumi, non ha mai attivato, ad esempio, a mezzo del numero gratuito 4077 o del Servizio Clienti 3, il servizio "SMS Infosoglie" che consente di ricevere automaticamente mediante SMS gratuiti, le relative notifiche, né ha mai usufruito del portale online avente lo stesso scopo informativo. Nulla di quanto fatturato risulta dunque indebito e pertanto non può essere chiesto in storno e/o restituzione;

- evidenzia come manchino reclami per iscritto avverso predette fatture fino al deposito del formulario UG avvenuto in data 30.03.2015, dopo oltre un anno e mezzo dalla cessazione delle utenze (l'ultima fattura è del maggio 2012). Questo gli ha impedito ogni intervento tempestivo a tutela dell'utente, oltre ad aver conseguentemente prodotto la totale accettazione delle fatture, contestate oltre il termine di legge previsto in 90 giorni dall'emissione. Si rammenta inoltre che in caso di mancata contestazione per iscritto è possibile per l'operatore ricostruire solamente per i sei mesi precedenti il reclamo, ma nel caso di specie le utenze erano migrate ad altro operatore da oltre un anno e non è possibile ricostruire la situazione contabile, venendo



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

leso in tale modo il diritto alla difesa dell'operatore, qualora si intendesse la norma in senso diverso;

- relativamente ai lamentati costi di recesso anticipato l'operatore evidenzia che gli stessi sono stati legittimamente addebitati avendo l'utente violato il vincolo contrattuale previsto in 30 mesi, ed essendo gli stessi relativi ai costi per le rate residue dei terminali acquistati dal cliente tramite la formula della vendita a rate (fatture nn. 1389074138, 1489008984, 1488009986). I costi addebitati risultano dunque dovuti e giustificati.

Con riguardo alla situazione amministrativa e contabile si specifica che la Lavor Ferro S.r.l. risulta debitrice di Euro 2.214,51.

3. Motivazione della decisione

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

A) Le domande di cui ai punti a), b) e c) vengono trattate congiuntamente e sono respinte. Occorre primariamente rilevare che in caso di contestazione di quanto fatturato la presente Autorità ha un orientamento costante secondo il quale *"sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare (cfr. Cass. N. 10313/2004)"* (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 12/11) e che *"l'operatore deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate, nonché documentare le proprie affermazioni"* (Corecom Lazio delibera n. 44/13).

Nel caso di specie l'istante chiede il rimborso parziale di tutte le fatture per la quota in eccedenza il canone di abbonamento per complessivi 17 mesi di fatturazione, fornendo una stima di rimborso in almeno Euro 1.100,00.

L'operatore si difende sul punto rilevando, in primo luogo, che le fatture emesse sono conformi a quanto pattuito contrattualmente e che i costi ulteriori che sono stati addebitati sono dovuti a servizi a pagamento fruiti dal cliente al di là del piano tariffario sottoscritto. Nella propria memoria difensiva fornisce una spiegazione dei costi allegati riferendosi alle specifiche fatture e dalla lettura delle fatture stesse, in atti, non emergono profili di incongruenza nei conteggi. In modo particolare si osserva che i costi di recesso addebitati in seguito all'avvenuta migrazione non sono imputati a titolo di penale, ma di congruaglio delle rate residue dei prodotti acquistati



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

dall'istante ed oggetto del contratto e che nel dettaglio delle fatture questo è adeguatamente rubricato.

In aderenza con quanto prescritto dall'Agcom, in particolare l'articolo 6, comma 1, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP prevede che *"Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto"*, l'operatore ha indicato nella propria memorie tutte le modalità messe a disposizione dell'utente per verificare la soglia dati. Va quindi stabilito se quanto messo a disposizione dall'operatore fosse, nel caso specifico, sufficiente a garantire l'istante. In questo senso va rilevato che sul punto nulla è stato contestato dall'istante nella memoria di replica. Non risulta infatti in atti, prova di reclami, a parte quello presentato con il formulario UG. È infatti necessario evidenziare che dalla data di migrazione dell'utenza, (avvenuta il 30.10.2013 per quanto riguarda le tre SIM mobili e in data 18.01.2014 in riferimento alla linea dati) alla proposizione del formulario UG, avvenuta il 30.03.2015, sono passati oltre 18 mesi senza che l'operatore abbia ricevuto reclami scritti relativi alla contestazione delle fatture di cui si chiede il rimborso e/o lo storno. L'istante riferisce di aver provveduto ad effettuare contestazioni telefoniche al servizio clienti, senza però fornire, nella descrizione dei fatti, né la data delle chiamate né il numero del servizio clienti di riferimento, di tali reclami e del loro contenuto non è dunque fornita in atti alcuna prova o riscontro.

Nulla pertanto può essere imputato all'operatore, il cui onere probatorio si reputa assolto. Si ricorda infatti che l'orientamento fornito dall'Autorità Garante in materia di onere probatorio non esclude totalmente l'onere stesso in capo all'istante e che *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante"* (Agcom delibera n. 38/12/CIR).

B) La domanda di cui al punto d) viene respinta. Nulla risulta dovuto a titolo di spese di procedura a seguito del rigetto della domanda principale.



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

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 della società Lavor Ferro X 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