

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.384
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 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](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 risarcisca";

Vista la delibera Corecom Lazio n. 23/12;

Visto lo "*Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2685);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;



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

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)

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'emissione di fatture/spese non giustificate relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già H3G X (di seguito H3g).

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

- che l'operatore ha modificato in modo unilaterale il contratto Top800 con il contratto con tariffa Top Infinito, i cui costi risultavano di molto superiori al primo;
- in tal senso ha inviato dei reclami e ha pagato parzialmente per gli importi riconosciuti la fattura n. 1439725187;
- successivamente ad alcune comunicazioni da parte del gestore di sollecito di pagamento la linea è stata sospesa ed è stata emessa ulteriore fattura con profilo Top Infinito.

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

- a) ripristino del precedente profilo tariffario;
- b) indennizzo per sospensione della linea;
- c) storno dell'insoluto;
- d) indennizzo per mancata risposta ai reclami, per modifica contrattuale non richiesta e fatturazione scorretta.

## 2. La posizione dell'operatore H3g

La società H3g, nella propria memoria, ha specificato che il cliente ha effettuato il cambio piano offerta verso Top Infinito come da vocal order (che produce) in data 20.06.2014.

L'operatore eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza evidenziando che l'operatore ha indennizzato l'istante a prescindere dalla fondatezza di quanto contestato, corrispondendo la somma pari ad Euro 21,00 per i 21 giorni di sospensione – dal 28.11.2014 al 18.12.2014 tramite nota di credito n. 1490476691. Richiama quindi l'art. 2 Allegato A della Delibera 73/11/CONS.

Inoltre eccepisce che l'istante non ha mai avanzato contestazioni alla compagnia in merito all'errata fatturazione e ai costi del piano tariffario, contestazione avanzata solo con il formulario UG.

Specifica inoltre che ad oggi l'istante risulta debitrice di Euro 664,45 di cui alle fatture:



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

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)

- n.1442223434 del 08.10.14 di Euro 119,00, debito residuo Euro 108,68;
- n. 1444388619 del 08.10.14 di Euro 115,49, debito residuo Euro 94,49 al netto della nota di credito di Euro 21,00;
- n. 1532859578 del 08.12.14 di Euro 76,01;
- n. 1537021305 del 08.06.15 di Euro 79,43;
- n. 1549113654 del 08.08.15 di Euro 245,65 (a titolo di costi per recesso anticipato);
- n. 1548145353 del 08.08.15 di Euro 55,46 (a titolo di rate non corrisposte per acquisto terminale abbinato al piano tariffario);
- n. 1538983548 del 08.08.15 di Euro 4,73.

L'operatore precisa che l'offerta commerciale cui l'istante ha aderito prevedeva un vincolo di 30 mesi, a fronte dei vantaggi legati al piano proposto, rendendo giustificate le penali per il recesso anticipato da parte dell'istante.

Infine l'operatore ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte non può essere accolta come di seguito precisato.

a) Le domande a) b) c) e d) sono trattate congiuntamente poiché collegate e sono da rigettare.

Il disagio lamentato dall'utente, che costituisce l'oggetto principale della presente procedura di definizione, ha avuto origine da un cambio piano tariffario che l'istante nega di aver accettato e che l'operatore invece supporta documentalmente con un vocal order del 20.06.14.

E' assodato che a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore dia prova del contrario e l'utente ha l'onere di replicare sul punto. Nel caso di specie, l'utente nulla ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009 (ex multis delibera Corecom Lazio n. 23/12), da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui *"fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*. Ne consegue che le domande dell'utente devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (mancata richiesta di cambio piano) documentalmente smentito dall'operatore, che ha invece provato la volontà da



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

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)

parte dell'istante attraverso il vocal order.

L'istante peraltro non produce alcun reclamo scritto o riferimento di reclamo orale sotto forma di numero di ticket aperto, a supporto della lamentata sospensione della linea, così come non produce alcun reclamo e relativa attestazione di ricevimento atta a supportare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Le domande risultano quindi non supportate da documentazione idonea a giustificare la richiesta e la conseguente liquidazione di indennizzi.

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 Tylikowska 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](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)