

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.362
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

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

Oggetto: Definizione controversia XXX / Wind Tre 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"*;

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 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1520);



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 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una fatturazione non giustificata e una mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società 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 in data 09.08.2012 l'istante stipulava un contratto con l'operatore convenuto denominato Top 400 per l'utenza XXX441, poi mutato in Top Infinito con validità fino al 07.02.2015;
- che successivamente, in data 08.11.2013, l'istante veniva indotto dai commerciali di H3G ad acquistare anche la scheda Sim con utenza XXX492, con un abbonamento mensile che sarebbe durato quanto il Top Infinito, fino al 07.02.2015;
- che in data 12.01.2015 l'istante veniva contattato dall'operatore e invitato a cambiare il piano tariffario aderendo all'offerta Top Infinito;
- che l'istante nello stesso giorno provvedeva a ritirare l'adesione esercitando il diritto di recesso con raccomandata AR chiedendo la disdetta di tutti i servizi attivi;
- che il 23.02.2015 sottoscriveva un contratto con carta prepagata denominato 3Power10 scadente in febbraio 2018;
- che il rivenditore aveva assicurato che avrebbe provveduto a disdire il vecchio contratto;
- inoltre, aggiunge di aver ricevuto nel mese di marzo due fatture di un importo totale di circa 116,00, nonché un addebito pari ad Euro 25,00 quale cambio tariffario, mai richiesto;
- rileva inoltre che il servizio relativo alla sim utilizzata nell'IPad è stato sospeso;
- che nonostante detta comunicazione riceveva le fatture nn. 1532558606 del 08.02.2015 di Euro 99,38 e 1534669539 del 08.04.2015 di Euro 239,85;



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

- che le fatture riportavano anche la richiesta di pagamento di Euro 201,38 per il numero XXX345 mai appartenuto allo scrivente;

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

- a) lo storno delle fatture emesse successivamente alla raccomandata del 13.01.2015 con emissione di note di credito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore specifica quanto segue in merito alle due utenze oggetto di istanza.

In particolare, per l'utenza XXX441, dichiara quanto segue: che con contratto 09.08.2012 domandava l'attivazione, previa operazione di portabilità, della numerazione XXX441, numerazione originaria XXX804. In abbinamento al Piano tariffario Top 400 e all'offerta commerciale "Vendita Rate Abbonamento 30", che prevedeva l'acquisto, tramite rateizzazione, (rata mensile 16,61 Euro) dell'apparato telefonico Samsung Galaxy SII ed un vincolo contrattuale minimo di trenta mesi con corrispettivo in caso di recesso anticipato.

Successivamente, su richiesta dell'istante, il piano tariffario abbinato alla numerazione di cui si discute veniva variato nel profilo tariffario Top Infinito.

In data 12.01.2015 l'istante aderiva ad una nuova offerta contrattuale che prevedeva il mantenimento del profilo tariffario Top Infinito, senza alcun nuovo terminale in abbinamento, un nuovo vincolo contrattuale per 12 mesi (mentre sulla base del contratto stipulato on data 09.08.2012 il vincolo era di 30 mesi) ad un canone mensile ribassato pari ad Euro 25,00, fatturazione bimestrale, oltre alla tassa di concessione governativa.

Nell'offerta veniva concordato la mancata applicazione dei corrispettivi per recesso anticipato con obbligo per l'istante al solo pagamento delle rate residue e non ancora corrisposte per l'acquisto del Samsung Galaxy.

Con raccomandata AR del 13.01.2015 l'istante manifestava la volontà di voler recedere all'offerta sopra descritta.

Di conseguenza l'operatore ripristinava il costo originario del profilo tariffario Top Infinito e le caratteristiche dell'offerta abbinata in precedenza.



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

A seguito della portabilità interna, la numerazione XXX441 veniva trasferita su altra sim H3G, ed assumeva la numerazione XXX345, poi disattivata in data 01.04.2015 in quanto migrata verso altro operatore di telefonia mobile.

Per l'utenza XXX492 invece rileva che è stata attivata in data 08.11.2013 con piano tariffario Web Light ed associata all'offerta di "vendita a rate Abb 30" che prevedeva l'acquisto, tramite rateizzazione del terminale Web Cube 21.6 New ed un vincolo contrattuale minimo di trenta mesi con corrispettivo in caso di recesso anticipato.

La numerazione XXX492 è stata disattivata, ex art.20 Condizioni Generali di contratto, in data 13.06.2015, dunque, prima della scadenza naturale, fissata in trenta mesi, del contratto.

In quanto alla posizione contabile l'istante risulta debitore nei confronti del gestore della somma di Euro 370,83, relativa alle seguenti fatture: 1548137706 di Euro 25,19; nn. 1532558606 del 08.02.2015 di Euro 99,38, insoluta a seguito della nota di credito n. 1630031716 di Euro 16,73; 1548020018 di Euro 16,73; 1534669539 del 08.04.2015 di Euro 239,85.

Tutte fatture ritenute legittime, in particolare la fattura 1548137706 di Euro 25,19, pur non specificatamente contestata, sia dovuta alle rate residue relative all'apparato telefonico abbinato alla numerazione XXX492.

Detta numerazione è stata disattivata in data 13.06.2015, prima della scadenza naturale del contratto, che ha determinato l'emissione della fattura in questione ex art.10.5 Nuovo Regolamento di Servizio Vendita rate.

Rileva sia altresì dovuta la fattura n.1534669539 del 08.04.2015 di Euro 239,85 in quanto riferita a periodi in cui l'utenza era attiva e funzionante.

3. Motivazione della decisione

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

L'operatore dichiara che l'utenza XXX441, era stata attivata, previa operazione di portabilità, con numerazione originaria XXX804 e che era in abbinamento al Piano tariffario Top 400 e all'offerta commerciale "Vendita Rate Abbonamento 30". Tale offerta prevedeva l'acquisto,



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

tramite rateizzazione (rata mensile 16,61 Euro) dell'apparato telefonico Samsung Galaxy SII ed un vincolo contrattuale minimo di trenta mesi con corrispettivo in caso di recesso anticipato. H3 eccepisce inoltre che il piano tariffario sia stato variato su richiesta dell'istante, nel profilo tariffario Top Infinito e che in data 12.01.2015 l'istante aderiva ad una nuova offerta contrattuale che prevedeva il mantenimento del profilo tariffario Top Infinito senza alcun nuovo terminale in abbinamento, ma con un nuovo vincolo contrattuale per 12 mesi ad un canone mensile ribassato pari ad Euro 25,00, fatturazione bimestrale, oltre alla tassa di concessione governativa. L'operatore rileva nella sua ricostruzione che nell'offerta veniva concordato la mancata applicazione dei corrispettivi per recesso anticipato con obbligo per l'istante al solo pagamento delle rate residue e non ancora corrisposte per l'acquisto del Samsung Galaxy.

Dato che con raccomandata AR del 13.01.2015 l'istante manifestava la volontà di voler recedere all'offerta sopra descritta, l'operatore ripristinava il costo originario del profilo tariffario Top Infinito e le caratteristiche dell'offerta abbinata in precedenza. Inoltre, specifica che a seguito della portabilità interna, la numerazione XXX441 veniva trasferita su altra sim H3G ed assumeva la numerazione XXX345.

Per l'utenza XXX492 invece rileva che è stata attivata con piano tariffario Web Light ed associata all'offerta di "vendita a rate Abb 30" che prevedeva l'acquisto, tramite rateizzazione del terminale Web Cube 21.6 New ed un vincolo contrattuale minimo di trenta mesi con corrispettivo in caso di recesso anticipato, e che essendo stata disattivata, prima della scadenza naturale, fissata in trenta mesi, del contratto ha generato dei costi.

L'analisi delle fatture non permette di verificare la posizione dell'istante, e si rileva che le fatture n. 1534669539 del 08.04.2015 di Euro 239,85 e n. 1532558606 del 08.02.2015 di Euro 99,38 sono le uniche allegate. L'istante peraltro non produce reclami validi in atti, muniti di ricevuta di effettivo inoltro all'operatore; la disdetta in atti non riporta elementi utili per essere considerata anche una contestazione delle fatture in discussione.

La descrizione dei fatti occorsi risulta essere in ogni caso estremamente generica, l'istante non presenta controdeduzioni in merito alla posizione assunta dall'operatore e anche se la disamina delle memorie dell'operatore ha permesso di chiarire alcuni passaggi, il recesso, per quanto ricevuto dall'operatore, come sottolineato dallo stesso, è incompleto in quanto non



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

risultano ne' riferimenti alle numerazioni telefoniche, né alle sim né al contratto a cui si fa riferimento, rendendo di fatto impossibile per questa Autorità ogni tipo di controllo sul merito e di valutazione.

Ne consegue, pertanto, che le circostanze sopracitate non permettono che la complessiva domanda di storno possa essere accolta.

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

Rigetta l'istanza di Masia nei confronti della società Wind Tre 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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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