

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.462

Oggetto: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già H3G X

La Responsabile del Servizio

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 delibera Agcom n. 179/03/CSP;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la continuazione della fatturazione ad opera di Wind Tre X (già H3G X - di seguito H3G) anche successivamente al recesso.

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

- che in data 17.07.2013 stipulava contratto di abbonamento business, comprensivo di telefono cellulare da pagarsi a rate, con scadenza il 17.07.2015;
- che erroneamente la legale rappresentante della società credeva che la scadenza del 17.07.2015 riguardasse tutto il contratto e non fosse semplicemente il termine del pagamento del cellulare;
- che ricevendo informazioni false e svianti da un agente H3G concludeva un ulteriore abbonamento business per fonia mobile, non in sostituzione del precedente, ma in aggiunta, con obbligo anche questo di acquisto a rate di un telefono cellulare;
- che dopo numerosi reclami telefonici infruttuosi in data 30.07.2015 l'istante ha inviato a raccomandata di recesso, provvedendo a restituire gli apparati telefonici, ma l'operatore ha comunque continuato la fatturazione.

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

- a) lo storno integrale di tutte le fatture emesse;
- b) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- c) l'indennizzo per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia in primo luogo che l'Autorità adita debba rigettare le domande di parte istante in quanto inammissibili, in quanto ai sensi dell'art. 2 del regolamento indennizzi, laddove il gestore in sede di conciliazione si impegni ad erogare indennizzi che risultino dal verbale



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

relativo. Nel caso di specie in sede di conciliazione H3G si è impegnata a corrispondere all'istante la somma di Euro 60,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta a reclamo del 30.07.2015. L'operatore ha poi provveduto ad onorare tale impegno stornando parzialmente le fatture n. 1576490237 per Euro 31,96, n. 1577019937 per Euro 14,56 e n. 1576756637 per Euro 13,48. In secondo luogo, evidenzia che la domanda di indennizzo per i disagi subiti risulta essere del tutto nuova, in quanto non oggetto di preventivo tentativo di conciliazione, e risulta pertanto inammissibile. Nel merito la richiesta di tale indennizzo risulta comunque ampia e generica, proponendosi de facto come una richiesta di risarcimento per i danni subiti, inammissibile in questa sede.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) viene respinta. La richiesta di storno integrale dell'insoluto a fronte della mancata contestazione delle fatture oggetto della stessa, del reclamo di dette fatture nei termini di legge o quanto meno dell'indicazione degli importi controversi o del lasso temporale di riferimento, risulta essere inammissibile in quanto non viene soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in misura minima, grava anche sulla parte istante. Sul punto la delibera n. 179/03/CSP ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. L'istante non solo non produce alcun reclamo inviato all'operatore prima delle disdette del 30.07.2015, contenenti anche il reclamo, e quindi non ha messo l'operatore nella condizione di poter porre rimedio all'eventuale inadempimento, ma non ha prodotto le fatture contestate e non ha prodotto documentazione idonea a supportare la ricostruzione dei fatti esposta, in particolare il "raggiro" effettuato dall'agente dell'operatore, ad esempio attraverso una denuncia/querela. Tutta la documentazione viene pacificamente prodotta dall'operatore. Sul punto va specificato che il reclamo presentato in data 30.07.2015 è integrato nella richiesta di recesso e pertanto non è considerabile quale reclamo inteso ai fini di consentire all'operatore di porre rimedio alla situazione, peraltro lo stesso non



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

riporta una contestazione di fatture o di poste in essa contenute, ma solo dell'operato dell'agente.

B) La domanda b) viene parzialmente accolta. La domanda di indennizzo per mancata risposta a reclamo (reclamo comunque non prodotto in atti e non menzionato nella descrizione dei fatti operata dall'istante, ma prodotto dall'operatore) pur se già riconosciuta sussistente dall'operatore e parzialmente soddisfatta in forza dell'applicazione dell'art. 2 All. A alla delibera n. 73/11/CONS in ragione del fatto che l'operatore ha mantenuto l'impegno assunto in sede di conciliazione di corrispondere l'importo di Euro 60,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30.07.2015, ricevuto in data 05.08.2015, come da verbale del 16.05.2016, corrispondendo l'indennizzo in via compensativa con la posizione debitoria dell'istante attraverso lo storno parziale delle fatture n. 1576490237 per Euro 31,96, n. 1577019937 per Euro 14,56 e n. 1576756637 per Euro 13,48, può vedersi riconosciuta per il importo per un periodo di giorni 282, a cui vanno detratti giorni 45 dovuti all'operatore per la risposta e quindi effettivi giorni 237, per cui riconoscere Euro 1 per ogni giorno ex art. 11 regolamento indennizzi, per complessivi Euro 237,00 a cui sottrarre Euro 60,00 già corrisposti e per definitivi Euro 177,00 (Euro 1 x 237 giorni = Euro 237,00 – Euro 60,00 = Euro 177,00).

C) La domanda c) viene respinta. Pur respingendo la richiesta di inammissibilità dell'operatore, in quanto la domanda era contenuta nel testo delle richieste avanzate in istanza di conciliazione, la richiesta di indennizzo per i danni subiti risulta essere generica e non circostanziata, non facendosi esplicito riferimento a malfunzionamenti o disservizi, non avendo prodotto reclami sul punto e non avendosi altra evidenza probatoria a riprova degli stessi, in assenza di reclami sul punto.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di S.E.R. X nei confronti della società Wind Tre X già H3G X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X già H3G X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

i. Euro 177,00 (centosettantasette/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, per le motivazioni di cui al punto B).

3. La società Wind Tre X già H3G X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom