



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 20/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CECILIAN/WIND TRE S.P.A. (GIÀ H3G S.P.A.)
(GU14 n.1459/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 18 aprile 2017;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Cecilian, del 15 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche *business* nn. 3475247xxx, 3404126xxx e 3497863xxx, ha contestato gli addebiti relativi a servizi mai attivati ed utilizzando una modalità di pagamento relativa ad un precedente contratto ormai chiuso. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di ottobre 2014, l'istante aveva esercitato il recesso dal contratto aziendale con la società H3G, trasferendo le due utenze telefoniche nn. 3475247xxx e 3404126xxx con la società Vodafone e provvedendo al pagamento della penale;

b. nel mese di gennaio 2015, l'istante aderiva telefonicamente ad una proposta di rientro in H3G delle due utenze telefoniche *business* oltre al servizio ADSL tramite terminale “*webcube*”;

c. nel mese di febbraio 2015, l'istante contattava il servizio clienti lamentando la mancata consegna delle SIM e la difformità del dispositivo per la connessione ADSL (“*webpocket*” al posto del “*webcube*”) e comunicando di non essere più interessato all'offerta proposta telefonicamente e di voler restituire il terminale;

d. dopo aver restituito il terminale tramite corriere, nel mese di marzo 2015, l'istante riceveva un addebito sul proprio conto corrente di euro 110,86 che provvedeva a bloccare, ma successivamente H3G ha effettuato gli addebiti fino al mese di giugno 2016 tramite la carta di credito comunicata in precedenza per un contratto ormai chiuso, in forza di un mandato ormai revocato;

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

- i. la disattivazione dei servizi non richiesti;
- ii. il rimborso degli addebiti e lo storno dell'insoluto;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo “H3G” o “Società”), nel corso della discussione, con riferimento alla fatturazione contestata dall'istante, ha precisato che non si tratta di attivazione di servizi non richiesti, in quanto l'istante aveva aderito telefonicamente ad una proposta di rientro in H3G, per la quale non ha mai presentato formale richiesta di recesso ed in ogni caso ha effettuato una proposta economica che non è stata accettata dall'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), la stessa deve essere accolta, in quanto in considerazione della richiesta inviata tramite formulario GU5 in data 29 giugno 2015 l'istante ha richiesto la cessazione della fatturazione e la restituzione degli importi illegittimamente addebitati utilizzando una modalità di pagamento relativa ad un precedente contratto ormai chiuso. Ne consegue quindi che l'operatore deve procedere alla cessazione dei servizi e della relativa fatturazione.

Con riferimento alla richiesta *sub ii*), la stessa deve essere accolta, pertanto, la società H3G dovrà restituire gli importi prelevati indebitamente tramite la carta di credito dell'istante, procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute e dovrà procedere alla restituzione degli importi addebitati relativi ad utenze mai utilizzate, così come riportati nelle fatture emesse dal mese di febbraio 2015 fino a tutt'oggi.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui alla lettera *iii*), la stessa può essere accolta, sebbene non nei termini richiesti; a ben vedere, infatti, la fattispecie non può essere qualificata come attivazione di servizi non richiesti *tout court*, in quanto l'istante ha proceduto ad una registrazione telefonica nel corso della quale è stato acquisito il proprio consenso alla conclusione del nuovo contratto con richiesta di portabilità delle utenze telefoniche e attivazione del servizio ADSL tramite modem *webcube*. Del resto, in questa sede, non risulta messa in discussione la conclusione del contratto bensì la fatturazione indebita avvenuta in un momento successivo alla restituzione del *modem* ed alla comunicazione, resa telefonicamente, nella quale dichiarava di non essere più interessato alla conclusione del contratto ed alla consegna delle SIM.

Tuttavia, non può non tenersi in conto il comportamento dell'operatore, che, nonostante la restituzione del terminale e la mancata consegna delle SIM, prontamente segnalata dall'interessato, ha comunque provveduto nel mese di febbraio 2015 ad addebitare i costi relativi a servizi mai attivati né fruiti, peraltro utilizzando una modalità di pagamento relativa a un precedente contratto ormai cessato senza aver ricevuto alcuna autorizzazione dall'istante, e ha continuato ad effettuare gli addebiti, nonostante, nel mese di giugno 2015, l'istante abbia richiesto tramite modello GU5 la cessazione del comportamento scorretto da parte dell'operatore. Pertanto, in considerazione di tali disservizi e del disagio conseguente, in ossequio al principio di equità si ritiene di poter applicare in via equitativa il parametro compensativo stabilito per l'attivazione di servizi non richiesti di cui all'art. 8, comma 2 del *Regolamento indennizzi*, secondo il parametro pari ad euro 1,00 *pro die* con riferimento al periodo che va dal 3 febbraio 2015 (data in cui l'utente ha restituito il *modem* all'operatore) all'8 aprile 2016, (data di emissione dell'ultima fattura da parte di H3G), per il numero di giorni pari a 430.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società H3G S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-bis c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526).

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Cecilian nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta in favore dell'istante alla corresponsione dell'importo pari a 430,00 (quattrocentotrenta/00), maggiorata degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e dovrà procedere alla restituzione degli importi addebitati ingiustamente relativi ad utenze mai utilizzate nelle fatture emesse dal mese di febbraio 2015 fino a tutt'oggi.

4. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 18 aprile 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi