



DELIBERAZIONE
n. 25 del 4 aprile 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX / Wind Tre XXX**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Vice Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *in sostituzione del Dirigente della struttura di assistenza al Comitato dott. Luciano Moretti*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 200, n. 10)";

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza n. 181 del 20 marzo 2017 con cui la società XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre XXX (già H3G XXX di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze nn. 393 8430XXX, 393 894XXX, 393 8719XXX, 393 8510XXX, 393 8440XXX, 393 8248XXX, 393 8484XXX, 393 8139XXX, 393 8139XXX, 393 8403XXX, 393 9930XXX, 393 8495XXX, 393 8405XXX, 393 8494XXX con la società H3G, lamenta, da parte dell'operatore, l'insufficiente erogazione del servizio e la mancata cessazione del servizio dati a fronte di una "*regolare disdetta delle numerazioni in oggetto*".

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

- in data 4 agosto 2016 effettuava reclamo all'operatore H3G mediante PEC lamentando "*vari disservizi*" ed in particolare un malfunzionamento della linea telefonica ed una "*impossibilità di connettersi ad internet con le chiavette dati*";
- passava ad altro operatore richiedendo la portabilità delle proprie utenze mobili;
- in data 25 novembre 2016 la società istante inviava "*regolare disdetta (...) precisando che, oltre ad effettuare traffico zero su dette utenze, il servizio è totalmente insufficiente*";
- il contratto sottoscritto "*prevedeva, alla cessazione delle utenze voce (...), anche automatica cessazione di dette utenze dati*";
- nonostante i ripetuti reclami telefonici non riceveva nessun riscontro da parte dell'operatore;
- in data 14 febbraio 2017 inviava all'operatore una missiva a mezzo raccomandata A/R nella quale precisava di aver provveduto al pagamento "*della fattura n.1676861374 dell'8/12/2016 (...) in data 20/01/2017*"; nella medesima comunicazione segnalava la ricezione della "*fattura n. 1774137897*" riportante "*un saldo a (...) credito di euro 168,29*" della quale richiedeva il "*rimborso tramite bonifico bancario*".

In data 13 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore H3G tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo "*storno della posizione debitoria*";
- ii) un indennizzo "*pari a euro 700,00*".

2. La posizione dell'operatore.

La società H3G, in data 24 aprile 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto quanto di seguito.

Preliminarmente ha precisato che le utenze oggetto del presente procedimento sono state "*tutte attivate il 13.10.2015 le prime 10 con piano tariffario Business "B. Unlimited" e l'ultima con piano tariffario "My Business Flex Internet" con vincolo contrattuale minimo di trenta mesi (Cfr doc. 1)*" e che l'utente ha contestato "*di non aver dato seguito ad una richiesta di disdetta delle suddette utenze asseritamente inviata il 25.11.2016*".

Ha precisato che l'istante "*in relazione ad una pretesa inefficienza del servizio, aveva già adito Codesto Corecom instaurando un procedimento di definizione concluso con un accordo in forza del quale il Gestore*

stornava l'intera posizione debitoria della società (doc. 2)" ed ha chiarito che, in conseguenza di ciò, "ogni questione relativa alle precedenti contestazioni deve pertanto intendersi assorbita da detto accordo definitorio e non può quindi essere trattata nell'ambito del presente procedimento".

Entrando nel merito:

- ha contestato la qualificazione della "missiva datata 18.10.2016 prodotta dall'utente (doc.3) (...) come una corretta manifestazione di volontà in ordine alla conclusione dei rapporti de quibus (...) per il semplice fatto che in detto documento non si fa alcun riferimento all'utenza o alle utenze che avrebbero dovuto essere oggetto di disattivazione. Senza tale indicazione, il Gestore non avrebbe potuto legittimamente dar seguito alla richiesta, stante la sua evidente genericità ed indeterminatezza";
- ha sottolineato che, qualora avesse dato seguito alla richiesta dell'istante "avrebbe anche disattivato una utenza (3938405XXX) non oggetto del presente procedimento";
- ha indicato l'esistenza di un insoluto dell'ammontare di "euro 298,76 dovuto a saldo della fattura n. 1774366172 (doc.4)".

L'operatore ha, infine, concluso respingendo le richieste della società istante sia in punto di indennizzo, sia in punto di storno della posizione debitoria.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare deve evidenziarsi che:

- con riferimento alla richiesta *sub ii)* di un indennizzo "pari a euro 700,00" questa deve essere letta, in ottica di *favor utentis*, quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore. È, tuttavia, accoglibile l'eccezione formulata dall'operatore in merito alla presenza di un accordo transattivo che definisce bonariamente la contestazione in merito al disservizio lamentato; l'asserito malfunzionamento subito dall'istante è già stato oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione e di procedimento di definizione della controversia, quest'ultimo conclusosi, come risulta agli atti, con la sua archiviazione per intercorso accordo tra le parti. Pertanto, la richiesta non può trovare accoglimento in questa sede e, dunque, deve essere rigettata. (Delibere Agcom n. 113/14/CIR e n. 162/15/CIR, Delibera Corecom Toscana n. 49/2016);

- con riferimento alle utenze nn. 393 8495XXX, 393 8405XXX, 3938494XXX non essendo state sottoposte a tentativo obbligatorio di conciliazione (UG) non potranno essere oggetto di trattazione in questa sede ai sensi del vigente Regolamento.

Ciò premesso, occorre circoscrivere la presente controversia alle sole domande che non siano già state oggetto di accordo definitorio tra le parti.

Sulla richiesta di storno della posizione debitoria

La società istante lamenta, da parte dell'operatore, la mancata cessazione del servizio dati a fronte di una "regolare disdetta delle numerazioni in oggetto", laddove l'operatore eccepisce l'irregolarità della disdetta del contratto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta nei termini di seguito precisati.

DELIBERAZIONE
n. 25 del 4 aprile 2018

La società istante, con comunicazione del 18 ottobre 2016, inviata a mezzo PEC in data 25 novembre 2016, manifestava all'operatore la volontà di recedere dal contratto in essere e, pertanto, H3G avrebbe dovuto provvedere alla cessazione del servizio nei 30 giorni successivi alla ricezione di detta disdetta.

Sul punto, va precisato che la fatturazione successiva alla risoluzione contrattuale è da ritenersi priva di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati, nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del *Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*, di cui all'allegato A), alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale *“in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”* (Ex Multis Delibera Agcom n. 60/16/CIR).

Invero, con riferimento all'eccezione sollevata dalla società H3G circa l'omessa indicazione delle utenze di cui la società istante richiedeva il recesso nella richiesta di disdetta, circostanza questa addotta a giustificazione del ritardo nella cessazione delle utenze, va precisato che l'operatore avrebbe dovuto prontamente comunicare all'utente l'incompletezza della documentazione, evitando il protrarsi della fatturazione indebita. (Delibera Agcom n. 8/16/CIR). L'operatore, inoltre, non ha fornito prova della correttezza delle fatturazioni nel corso dell'istruttoria fornendo evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione.

Per quanto sopra esposto, deve ritenersi indebita la fatturazione degli importi relativi alle utenze *de quibus* successiva al 25 dicembre 2016, termine ultimo entro il quale il contratto avrebbe dovuto intendersi risolto, fatte salve le fatturazioni relative ad eventuali acquisti e/o noleggi di apparati ed eventuali costi per recesso anticipato; pertanto la società istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) dei relativi importi al netto delle eventuali note di credito emesse, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 20 marzo 2017 dalla società XXX nei confronti di Wind Tre XXX che l'operatore provveda:

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato nel periodo successivo al 25 dicembre 2016 relativamente alle utenze oggetto del presente procedimento, fatte salve le fatturazioni relative ad eventuali acquisti e/o noleggi di

DELIBERAZIONE
n. 25 del 4 aprile 2018

apparati ed eventuali costi per recesso anticipato ed al netto delle eventuali note di credito emesse, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi