



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.7/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/WIND
TRE S.P.A. (GIA' H3G S.P.A.)

L'anno duemiladiciotto, il giorno 15 del mese di gennaio presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 7/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

**[REDACTED] C/WIND TRE S.P.A. (GIA' H3G S.P.A.)
(Prot. n. 10759/C del 04.11.2016)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 15/1/2018;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “*Regolamento*”;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], prot. n. 10759/C del 04.11.2016, contro Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.);

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

Il Sig. [REDACTED], titolare di un contratto con l'Operatore Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A., di seguito, per brevità, Wind Tre) in relazione all'utenza n. [REDACTED], lamenta l'addebito di importi superiori a quelli pattuiti in sede di stipula del contratto.

In particolare, parte istante dichiara di essersi visto addebitare costi superiori a quelli previsti in abbonamento per profili tariffari mai richiesti. In merito, parte istante dichiara di aver presentato più reclami verbali e di aver richiesto copia delle fatture, senza alcun riscontro.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) l'indennizzo per "mancata trasparenza contrattuale";
- ii) l'Indennizzo per "l'attivazione di profili tariffari non richiesti";
- iii) l'Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv) la chiusura della pratica di recupero del credito;
- v) il "rimborso di addebiti illegittimi"
- vi) spese di procedura.

In data 22 aprile 2017, nel rispetto dei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, il Sig. [REDACTED] faceva pervenire note difensive, nelle quali precisava come, da proposta di abbonamento sottoscritta, gli importi dovuti erano pari ad euro 35,00 (canone mensile fisso) ed euro 18,00 per l'acquisto del telefono a rate al mese; a partire dalla terza fattura, subiva l'addebito di costi superiori. L'utente avrebbe contestato telefonicamente le predette circostanze; infine, in data 28 aprile 2016 inviava lettera raccomandata dove chiedeva il dettaglio dei conti telefonici addebitati. Il Sig. [REDACTED] quantificava in euro 402,15 gli importi addebitati e non giustificati e confermava le richieste di indennizzi già formulate in sede di istanza GU14.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Wind Tre, con memorie del 24 aprile 2017, tempestivamente depositate, evidenziava come, in primo luogo, la domanda formulata risultasse essere eccessivamente generica, non essendo stato specificato né il numero delle fatture contestate, né la tipologia di servizi attivati; in ogni caso, circa gli addebiti contestati, l'Operatore precisava come le fatture emesse nei confronti del proprio utente fossero del tutto corrette e come non sia pervenuto alcun reclamo scritto in merito ad importi contestati prima della raccomandata ricevuta nel mese di maggio 2016, dove, peraltro, veniva richiesta copia del contratto e il dettaglio delle fatture, ma non veniva effettuata la

contestazione delle fatture stesse. In ogni caso, il Gestore riferiva che gli addebiti contestati si riferivano all'attivazione di servizi a sovrapprezzo, per i quali l'Operatore funge spesso da mero "riscossore" di società terze, che difficilmente possono essere attivati senza il consenso esplicito dell'utente. Quanto alle formulate richieste di indennizzi, veniva precisato come in questi casi non si trattasse dell'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, ma, al massimo, di fatturazione indebita, che comportava unicamente l'annullamento del traffico contestato.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata sub i), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (od, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Fra i citati indennizzi non è previsto alcun riconoscimento per la "mancata trasparenza contrattuale"; di conseguenza, la predetta voce non rientra fra gli oggetti previsti dal citato art. 19, con la conseguenza che la relativa richiesta risulterà, pertanto, inammissibile.

Nel merito, circa le domande formulate sub ii) e sub v), deve rilevarsi come l'Operatore asserisca come la domanda presentata sia generica, non avendo parte istante contestato puntualmente (e nelle tempistiche contrattualmente previste) quali importi addebitati e quali fatture sarebbero oggetto di contestazione; al riguardo, tuttavia, da quanto riportato dall'istante, la Società Wind Tre non avrebbe fornito allo stesso copia delle fatture, sì da rendere difficile effettuare un'individuazione precisa dei conti telefonici non corretti e delle esatte voci di spesa oggetto di contestazione, se non per differenza rispetto agli importi pattuiti nella proposta di abbonamento.

Sotto altro profilo, non può ugualmente considerarsi irrilevante il trascorrere di un lungo periodo di tempo fra il momento in cui gli importi hanno iniziato ad essere addebitati e quello in cui in cui parte istante si è avveduta di aver versato, ogni mese, un importo aggiuntivo rispetto a quello pattuito. I principi di correttezza e buona fede contrattuale del nostro Ordinamento, difatti, impongono ad entrambe le parti di adottare il dovuto grado di diligenza nell'esecuzione del contratto. La mancata segnalazione, da parte dell'utente al Gestore della non debenza di tali importi, accompagnata dal regolare pagamento del servizio stesso per anni, può senza dubbio aver contribuito ad ingenerare nell'Operatore un legittimo affidamento sulla circostanza che i servizi a sovrapprezzo attivati (è lo stesso Gestore a precisare come gli importi addebitati in più sul conto corrente del Sig. [redacted] siano riconducibili a tali voci) fossero effettivamente voluti. In assenza di una valida contestazione (e l'Operatore sostiene di aver ricevuto la prima segnalazione solo nel mese di maggio 2016, dove, peraltro, non

venivano richiesti rimborsi per servizi a sovrapprezzo, ma copia delle fatture emesse nei confronti dell'utente) effettivamente il Gestore poco può fare per anche solo provvedere al blocco dei servizi a sovrapprezzo.

Nel caso specifico, tuttavia, si deve anche rilevare che, senza avere copia dettagliata delle fatture, il Sig. [REDACTED] non avrebbe potuto contestare gli importi addebitati nei conti telefonici emessi fino ai 90 giorni precedenti alla ricezione della raccomandata (come da Carta dei Servizi), né quelli successivi. È pur vero che il Sig. [REDACTED] nella predetta missiva non contesta gli addebiti, ma è altrettanto evidente che in assenza della fornitura delle fatture non ha potuto contestare, neppure nei limiti imposti dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi dell'Operatore, gli importi stessi.

Non risulta, nel caso specifico, che il Gestore abbia fornito risposta alla missiva 28 aprile 2016, ricevuta dall'Operatore, come da cartolina di ricevimento prodotta, in data 5 maggio 2016.

Ne consegue che il Gestore sarà tenuto a rimborsare gli importi contestati relativi ai servizi a sovrapprezzo a partire dalle fatture emesse nei 90 giorni antecedenti la ricezione della raccomandata 28 aprile 2016 (ricevuta in data 5 maggio 2016) e fino alla chiusura del contratto, laddove ancora presenti nei conti telefonici.

Quanto al riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti, si specifica come l'attivazione dei servizi sovrapprezzo potrebbe non essere riconducibile direttamente al Gestore Wind Tre, che potrebbe agire, nel caso specifico, da mero "riscossore" di servizi attivati da Società terze. In assenza di alcuna dimostrazione sul soggetto che abbia proceduto all'attivazione, non vi è motivo di ritenere che, nel caso specifico, si tratti di uno stretto problema di fatturazione, nei termini sopra descritti, di per sé non suscettibile di essere indennizzato, esulando tale richiesta dall'ambito oggettivo della Delibera n. 73/11/CONS.

Infine, deve trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto parte istante dimostra di aver richiesto, con missiva del 28 aprile 2016, ricevuta in data 5 maggio 2016, copia delle fatture inerenti il proprio contratto, mentre il Gestore non dimostra di aver risposto a tale richiesta, anche solo fornendo copia delle fatture emesse nei 90 giorni precedenti, come da Carta dei Servizi dell'Operatore. Come emerge dalla predetta Carta dei Servizi, il Gestore aveva 45 giorni dalla ricezione del reclamo per rispondere. Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo, dovrà considerarsi quale *dies a quo* il giorno 20 giugno 2016 (primo giorno di ritardo successivo alla ricezione della raccomandata), mentre il *dies ad quem* sarà il 31 ottobre 2016, giorno in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione e l'utente ha potuto interloquire con un rappresentante del Gestore, per un totale di euro 134,00 (1,00 euro per 134 giorni per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS).

Quanto alla domanda formulata sub iv), la stessa non può trovare accoglimento,

essendo la stessa eccessivamente generica ed indeterminata: parte istante non specifica quali sarebbero gli importi insoluti che richiederebbe di annullare, né indica in relazione a quali periodi o le motivazioni del loro annullamento, con la conseguenza che nessuna pronuncia sarà possibile sulla predetta richiesta.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. [redacted] in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dall'utente [redacted], in data 4 novembre 2016, prot. n. 10759/C, contro Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.);

Delibera

La Società Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) è tenuta, per le motivazioni e per quanto sopra specificato, a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 134,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante storno (o rimborso, laddove si tratti di importi per i quali sia già stato effettuato il pagamento) degli importi contestati relativi ai servizi a sovrapprezzo a partire dalle fatture emesse nei 90 giorni antecedenti la ricezione della raccomandata 28 aprile 2016 (ricevuta in data 5 maggio 2016) e fino alla chiusura del contratto, laddove ancora presenti nei conti telefonici;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

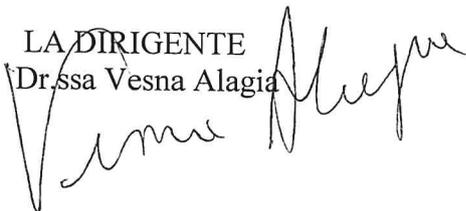
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

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

Il presente atto 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* dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

