



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 99 del 15 novembre 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXX contro H3G SpA (ora WindTre SpA)
---------------------	---

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**Definizione della controversia XXXXXX contro H3G SpA (ora WindTre SpA)**

**(GU14 N. XX/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 15 novembre 2017,

**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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti**

**VISTE** le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 12 luglio 2017, (prot n. XXXXX/17) con la quale XXXXX, residente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G SpA (ora WindTre SpA);

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione ai servizi internet inerenti la numerazione XXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel mese di dicembre sottoscriveva un contratto con H3G che prevedeva l'acquisto di un I-phone 6s e 4 giga al mese di traffico internet;
- b) le fatture non venivano recapitate e a novembre del 2016 la banca informava l'istante che una fattura, dell'importo di 309,20, non era stata pagata;
- c) nel giugno 2017 la banca informava l'istante che le fatture da pagare all'operatore H3G erano tre, tali pagamenti erano stati respinti a causa dell'insufficienza di disponibilità nel conto corrente;
- d) in conseguenza di ciò, si recava nel punto vendita di fiducia e così apprendeva che gli importi elevati erano stati determinati dal superamento dei 4 giga, limite per il quale non esisteva alcun blocco;
- e) nonostante la pendenza del procedimento innanzi al Corecom, riceveva una ulteriore fattura con importi superiori a quanto concordato.

In base a tale rappresentazione, l'istante chiede:

- l) storno della posizione debitoria e ritiro della pratica di recupero crediti.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità dei fatti e delle richieste per le quali non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione;
- b) le fatture insolite nn. XXXXX, XXXXX, XXXXX riguardano non solo la numerazione dedotta in controversia ma anche un'altra numerazione;
- c) il piano tariffario sottoscritto, prevedeva una precisa soglia, al superamento della quale il traffico generato è stato oggetto di specifica tariffazione secondo i costi previsti dal piano tariffario;
- d) gli addebiti per traffico internet effettuato oltre la soglia sono stati correttamente fatturati, tenendo conto della soglia di sicurezza di euro 50;
- e) il cliente ha sempre avuto la possibilità di monitorare il traffico attraverso il numero gratuito 4034 o l'Area clienti o il servizio clienti, inoltre non ha mai attivato il servizio "sms info soglie" che consente di ricevere automaticamente le notifiche in prossimità dell'esaurimento delle soglie;



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti**

- e) i servizi a pagamento “Contenuti Portale 3” sono quelli scaricati o fruiti dal Portale 3, la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente e il contenuto è erogato dal provider; lo stesso provider invia un welcome message, il quale informa il cliente sulle modalità di disattivazione e di fruizione del servizio;
  - f) l'operatore, oltre ad effettuare verifiche stringenti sui provider, ha concordato con questi ultimi l'invio di un sms settimanale con lo stato di attivazione del servizio e le modalità di disattivazione;
  - g) l'istante non chiedeva la disattivazione e si limitava ad eccepire di aver ricevuto fatture contenenti costi esorbitanti;
  - h) il formulario UG deve essere considerato come la prima contestazione scritta;
  - i) l'istante, il 23/06/2017, ha convertito le due utenze da abbonamento a prepagata causando l'interruzione anticipata dei due vincoli contrattuali e l'emissione di altre due fatture.
- In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare va rilevato che la presente delibera avrà ad oggetto unicamente le contestazioni riferite alla XXXXXX ed alle fatture indicate nel formulario UG in quanto unicamente su queste ultime è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione; conseguentemente, ogni questione ulteriore non costituirà oggetto di trattazione.

Venendo al merito, le richieste di parte istante vanno parzialmente accolte per le motivazioni che seguono. L'utente lamenta l'addebito di costi ingiustificati, riferiti a traffico extrasoglia ed a servizi non richiesti.

In via generale e preliminarmente, vanno rilevati due aspetti.

Il primo: l'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali di cui al d.lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., all'articolo 123, comma 1, stabilisce che *“i dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”*. Il comma 2, a sua volta, dispone che *“il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”*. Sulla scorta di questa disposizione l'Autorità, già nel 2015, ha chiarito che, in caso di contestazione scritta, gli operatori sono tenuti alla conservazione solamente del traffico degli ultimi sei mesi e, pertanto, a garanzia del diritto alla difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle *“relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”* (determina direttoriale n. 49/15/DIT e, in senso conforme, tra le altre, delibera Agcom n. 70/16/CIR).

Il secondo: è pacifico (tra le più recenti, Agcom, det. n. 105/DTC/17) che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

In relazione a tanto, emerge che l'istante non ha depositato reclami anteriormente alla proposizione dell'istanza UG. L'asserito mancato ricevimento delle fatture non può considerarsi idoneo a giustificare l'assenza di reclami, posto che il cliente può prendere visione della fatturazione nella sezione “Info Costi”



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti**

dell'Area Clienti 3, consultabile dal sito "[www.tre.it](http://www.tre.it)", e controllare gli addebiti e le voci di costo cui gli stessi si riferiscono, tenuto conto anche del fatto che il servizio era regolarmente fruito.

Pertanto, tenuto conto del fatto che l'istante non ha depositato agli atti alcun reclamo, va considerata come prima contestazione della fatturazione l'istanza UG, depositata il 27 giugno 2017.

Tanto premesso ed in ordine al traffico extra soglia, l'articolo 2, commi 1 e 2, della delibera Agcom n. 326/10/CONS, stabilisce che gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), salvo diversa indicazione scritta fornita dal cliente, "provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto". La disposizione stabilisce inoltre anche che "gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 euro per utenze affari (...). Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3".

Dal corredo documentale in atti non risulta che l'operatore abbia adempiuto a quanto sopra, né comunque ha fornito idonei riscontri probatori dai quali è possibile presumere la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati posti a base della fatturazione, con la conseguenza che gli importi fatturati a titolo di "extra soglia", riferiti alla numerazione dedotta in contestazione vanno stornati. Lo storno va effettuato unicamente con riguardo alle fatture emesse nei sei mesi antecedenti il 27 giugno 2017, giusto il disposto dell'articolo 123 sopra citato, nonché al netto dei costi dei terminali dedotti in contratto.

Analogo ragionamento vale per gli addebiti riferiti alla voce "Contenuti portale 3", in relazione ai quali va poi anche evidenziato che, come affermato dal gestore stesso nella propria memoria difensiva, la società H3G avrebbe dovuto esercitare un controllo stringente sul soggetto erogatore del servizio, proprio al fine di evitare attivazioni non volontarie, fatto che non è stato provato essersi verificato nel caso di specie.

Nel merito, pertanto, la debenza degli importi in contestazione non risulta provata (tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di servizi premium, quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'url della landing page navigata dal cliente e dell'assenza di alert relativi al superamento delle soglie) (conformi Agcom, del. n. 82/17/CIR e Det. n. 105/17/DTC, *cit.*), con conseguente diritto dell'istante allo storno degli importi riferiti alla voce "Contenuti portale 3". Lo storno va effettuato unicamente con riguardo alle fatture emesse nei sei mesi antecedenti il 27 giugno 2017, giusto il disposto dell'articolo 123 sopra citato, nonché al netto dei costi dei terminali dedotti in contratto.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti**

determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX, residente in XXXXXXX, per i motivi sopra riportati,

A) l'operatore H3G SpA (ora WindTre SpA) in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:  
- **rimborso/storno** degli addebiti riferiti a "Servizi internet e mail non inclusi nell'offerta" ed a "Contenuti e Servizi di 3Italia e suoi partner" relativamente alla numerazione XXXXXX, contenuti nelle fatture contestate ed emesse a partire da sei mesi precedenti il 27 giugno 2017, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'istante, nei termini di cui in motivazione. La somma eventualmente rimborsata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura.

**B) il rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento. L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima. Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)