



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 25 del 16 marzo 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro H3G XX (ora WindTre XX)
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Avv. Rosalba Iannucci

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXXX contro H3G XX (ora WindTre XX)

(GU14 N. 116/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 16 marzo 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*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 30 aprile 2016, (prot n. XX/2016) con la quale XXXXXX, 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 XX (ora WindTre XX);

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

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze n. XXXXXX e XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) aveva un contratto con H3G per servizio voce e internet con la formula Top 800 poi Top Infinito e web light, per un importo di circa euro 85,00 bimestrali;
- b) nel novembre 2014 definiva la controversia per la contestazione di traffico mai effettuato e servizi non richiesti con obbligo a carico dell'operatore di versare un indennizzo di euro 250,00 e inibire tutti i servizi contestati; l'operatore non ha versato l'intera somma e non ha inibito i servizi;
- c) dava disdetta del contratto per i servizi voce e manteneva attivo il contratto per i servizi internet a mezzo cubo, il cui costo doveva essere pari a euro 18,15;
- d) nonostante ciò, venivano addebitati contenuti “Portale 3”, pagine App&store di 3, musica, giochi, altri servizi di Em3, info banking, mai richiesti e “gettoni extrasoglia” sempre maggiori;
- e) a causa di tali inadempimenti dava disdetta dal contratto nel febbraio 2016.

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

- l) la disattivazione di tutti i servizi e la cessazione del contratto e della fatturazione fino alla chiusura del ciclo;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

II) la rettifica e rimborso a partire dalla fattura del 08/01/2015 al 08/01/2016, pari a euro 349,92, oltre al rimborso relativo a eventuali fatture non ancora pervenute;

III) indennizzo per attivazione servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) le richieste di disattivazione dei servizi e di cessazione del contratto e della fatturazione sono inammissibili non rientrando nella competenza dell'Autorità;
- b) l'istante, dopo aver presentato un'istanza di conciliazione, concludeva un accordo transattivo con l'operatore e, nonostante il raggiungimento di tale accordo e l'impegno assunto da parte della Signora XXXXXX di rinunciare all'istanza di conciliazione, la stessa compariva all'udienza Corecom del 19/11/2014. L'operatore, in conciliazione, si impegnava a rimborsare somma di euro 250,00. Visto il doppio accordo H3G decideva di adempiere parzialmente al verbale, avendo dato seguito alla transazione, così inviava alla cliente un assegno bancario per la restante somma di euro 66,30;
- c) è stato tariffato tutto il traffico generato dalle utenze oggetto di contestazione secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari;
- d) il piano tariffario "Top Infinito" prevede soglie con riferimento al solo traffico internet, pari a 20 GB al mese per navigare esclusivamente sotto rete "3"; anche il piano tariffario dati denominato "Web light" prevede un piano a soglie, in quanto, a fronte del versamento di un canone mensile, l'utente può fruire di 3 GB al mese per navigare sotto rete "3" e gli addebiti per servizi e voci diverse sono state oggetto di autonoma tariffazione secondo lo specifico consumo effettuato;
- e) l'istante non ha mai contestato la fatturazione, il che ha comportato la completa accettazione della stessa; pertanto, H3G XX non potrà di certo essere condannata a rimborsare somme fatturate a partire dal mese di dicembre 2014 per servizi che comunque sono stati fruiti dall'istante, ma al massimo solo per il periodo indicato dalla determinata 49/15/DIT, cioè dal mese di ottobre 2015;
- f) l'istante ha volontariamente attivato tali servizi; quanto agli sms a sovrapprezzo, H3G XX svolge solo il ruolo di access provider.

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

L'istante con memoria di replica precisa che gli addebiti per l'importo di euro 349,92 sono riferiti a servizi non richiesti, né autorizzati e a traffico sconosciuto. H3G non ha mai informato l'utente del traffico registrato oltre la soglia né lo ha mai sospeso. L'istante ha più volte contattato il servizio clienti, uno dei codici reclamo è il n. 257620 del 26/03/2016.



3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che sono inammissibili le domande di cui al punto I) in quanto, ai sensi dell'art.19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi.

Le richieste di parte istante vanno parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi non richiesti e traffico extrasoglia, fatturazioni che partono dalla fattura n. 1531741279 del 08/01/2015 e, per quanto in atti, contestate per la prima volta dall'utente solo il 17 marzo 2016, in occasione del deposito del formulario UG (il codice reclamo fornito dall'istante è infatti posteriore alla presentazione dell'istanza di conciliazione).

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”*. Ne consegue, quindi, nel caso di specie, che la richiesta di rimborso dell'istante può essere accolta solo per i sei mesi precedenti alla data di deposito dell'istanza UG (AGCOM 70/16/CIR).

Tanto premesso, giova precisare che le fatture sono documenti unilateralmente predisposti dal gestore che, in quanto contestati dall'istante, non sono probanti della effettiva, consapevole e volontaria fruizione dei servizi. Per quanto concerne il traffico extrasoglia, l'operatore non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali è possibile presumere la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati posti a base delle fatture.

Va poi evidenziato che, per i contenuti “Portale Tre”, la società H3G avrebbe dovuto esercitare un controllo stringente sul soggetto erogatore del servizio, proprio al fine di evitare attivazioni non volontarie, cosa che non è stato provato essersi verificata nel caso di specie.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Da quanto precisato consegue quindi il diritto al rimborso/storno degli addebiti riferiti a servizi non richiesti e al traffico extrasoglia contenuti nelle fatture emesse a partire da sei mesi precedenti il 17 marzo 2016 (AGCOM 49/15/DIT).

Con riferimento alla richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la stessa non può essere accolta, in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera 73/11/CONS, non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita, che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (AGCOM 4/16/CIR).

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 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, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, residente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore H3G XX (ora WindTre XX) in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **rimborsare/stornare** le somme relative ai servizi non richiesti come indicati nel formulario GU14 – Allegato 2, nonché al traffico extrasoglia, addebitate nelle fatture emesse, a decorrere dai sei mesi precedenti il 17/03/2016, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'istante.

La somma di cui al punto precedente 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 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)