



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.17/2019

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

L'anno duemiladiciannove, il giorno 19 del mese di aprile 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.17 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS WIND TRE S.P.A. (GIA' H3G S.P.A.)
(Prot. n. 7251/C del 11 luglio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 19/4/2019;

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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 la delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza della [REDACTED], presentata in data 11 luglio 2017, prot. n. 7251/C, 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 H3G S.p.A., sottoscritto in data 26.05.2016 e riguardante utenza privata di servizi internet/adsl, ha dichiarato che il predetto contratto prevedeva la navigazione, senza limiti, dalla ore 24:00 sino alle ore 8:00, e fino a 1 GB, dalle ore 8:00 alle ore 24:00, oltre alla vendita in 30 rate del “Pocket Cube”, un dispositivo per la connessione ad internet ovunque. Senonché, l’istante ha lamentato l’addebito di fatture per importi maggiorati rispetto all’abbonamento attivato e per voci non riconosciute, dichiarando di aver contattato il servizio clienti già dopo il ricevimento della seconda fattura del 08.07.2016, autorizzando il prelievo dal proprio conto corrente, sul quale aveva attivato l’addebito diretto dell’utenza, solo degli importi relativi all’offerta sottoscritta.

Più precisamente, gli addebiti contestati dall’utente sono, nell’ordine di emissione delle relative fatture, i seguenti:

- 16,00 € quale importo una tantum per bollo su contratto, 1,65 € per costi e oneri di spedizione e incasso (Fattura n. [REDACTED] del 10.06.16 per l’importo complessivo di 29,61 €);

- 89,50 € per gettoni extrasoglia internet, 1,65 € per costi e oneri di spedizione e incasso (Fattura n. [REDACTED] del 08.07.16 per l’importo complessivo di 111,14 €);

- 122,90 € per gettoni extrasoglia internet, 6,10 € addebito costi di recupero per morosità, 1,65 € per costi e oneri di spedizione e incasso (Fattura n. [REDACTED] del 08.09.16 per l’importo complessivo di 130,18 €);

- 17,18 € quali somme dovute per gestione della morosità, 1,65 € per costi e oneri di spedizione e incasso (Fattura n. [REDACTED] del 08.11.16 per l’importo complessivo di 18,82 €);

- 2,00 € per bollo su fattura, 1,65 € per costi e oneri di spedizione e incasso (Fattura n. [redacted] del 08.11.16 per l'importo complessivo di 84,65 €).

Con riferimento ai costi di recupero e gestione della morosità, il Sig. [redacted] ha specificato nei propri scritti difensivi di ritenere non dovute tali somme dal momento che l'attivazione degli addebiti direttamente sul proprio conto corrente avrebbe potuto consentire all'operatore di prelevare le suddette somme, salvo il diritto dell'utente di ottenerne poi la restituzione, mentre il gestore ha scelto di ritenere inadempiente l'utente ed addebitargli i relativi costi di morosità.

Per la voce relativa al traffico extrasoglia e per altri servizi a pagamento, l'istante ha disconosciuto tale traffico precisando di non aver mai richiesto servizi a pagamento.

In base a tali premesse, tutte, il Sig. [redacted] ha presentato in data 11/07/2017, l'istanza di definizione della controversia al Co.re.com di Basilicata con la quale ha richiesto:

- 1. lo storno degli addebiti contestati dalle fatture emesse a suo carico con azzeramento della posizione debitoria e ritiro, a cura e spese dell'operatore, della relativa pratica dalla società di recupero crediti;*
- 2. l'indennizzo per l'attivazione di servizi accessori non richiesti.*

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore H3G S.p.A., oggi Wind Tre S.p.A., ha depositato in data 17 ottobre 2017 la memoria difensiva nella quale ha dichiarato di aver addebitato all'utente quanto previsto dal contratto da quest'ultimo sottoscritto e ha allegato le fatture insolute e la documentazione contrattuale, specificando che:

- le spese per i bolli sono dovute per legge;
- i costi ed oneri di spedizione e incasso sono sostenuti da Wind Tre per l'invio della fattura cartacea e per l'incasso, ma il cliente può eliminare tali costi attivando la spedizione delle fatture in formato elettronico;
- dall'analisi delle fatture non risulta tariffato traffico extra soglia oltre il limite impostato e il cliente non ha attivato il servizio gratuito di notifica tramite sms dell'esaurimento delle soglie di traffico incluse nel suo piano tariffario;
- non risulta attivato alcun servizio a pagamento né risultano reclami formali.

Quindi la Wind Tre ha indicato l'insoluto in carico al cliente nella somma complessiva di 355,58 € riveniente dal mancato pagamento delle fatture n. [redacted].

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, con riferimento alle spese per i bolli, esula da questa definizione se le Tasse di concessione governativa (TCG) siano dovute o meno poiché di tali somme è creditore l'Agenzia delle Entrate e non il gestore. Di conseguenza, avverso l'eventuale atto di accertamento della violazione e di irrogazione della sanzione da parte dell'Agenzia delle Entrate, l'utente potrà resistere in giudizio innanzi alla Commissione Tributaria Regionale. Ciò detto, nella presente fattispecie non si ritiene di dover stornare le spese per i bolli dalle fatture emesse dal gestore, in considerazione del fatto che il cliente con la sottoscrizione del contratto ha accettato le Condizioni generali di contratto dell'operatore dove all'art. 13.2 si legge che *"In ogni caso, sono a carico del Cliente tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente"*.

Eguualmente sono a carico dell'utente le spese per costi e oneri di spedizione e incasso per le fatture, come previsto dalle predette Condizioni generali di contratto al punto 15.13 *"3 imputerà al Cliente i costi di spedizione della fattura qualora questa venga spedita in formato cartaceo anziché visualizzata per via telematica"* e, chiaramente, purché la fattura non sia oggetto di successivo storno in seguito a contestazione della stessa.

Per quanto concerne, invece, l'addebito in fattura di traffico extra soglia, quanto sostenuto dall'operatore non trova riscontro nella documentazione fornita dalle parti, poiché detta voce di costi è riportata nelle fatture contestate dal cliente.

In merito, l'art. 3, comma 6, della delibera 126/07/CONS dispone che *"Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta"*.

Ed ancora ex art. 2, comma 6, della delibera n. 326/10/CONS *"Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza"*.

Alla luce di quanto previsto dalle citate delibere, non grava sul cliente l'onere di attivare un servizio, seppur gratuito, che lo avvisi del superamento delle soglie di traffico contemplate nel plafond dell'offerta attivata, ma al contrario è l'operatore che deve, in ogni caso, preavvisare di ciò tempestivamente l'utente. Nel caso in esame non risulta che

l'operatore si sia attivato in alcun modo per preavvisare il cliente dell'esaurimento del plafond di traffico dati incluso nell'offerta né che, in assenza di prove circa una diversa indicazione scritta resa dall'utente, si sia attivato per interrompere la fornitura del servizio internet al momento di esaurimento del plafond previsto. Pertanto, l'operatore, deve procedere allo storno delle somme in eccedenza, come da orientamento ormai costante ed uniforme dell'Autorità (da ultimo 37/18/CIR, nonché 10/10/CIR, 11/10/CIR, 20/10/CIR).

Di conseguenza l'operatore dovrà altresì stornare dalle fatture contestate dall'utente le somme addebitategli a titolo di gestione e/o costi della morosità.

Da tutto quanto precede, consegue che la richiesta sub *i*) è accolta parzialmente nel modo seguente:

- storno di 89,50 € dalla fattura n. [REDACTED] del 08.07.16;
- storno della fattura n. [REDACTED] del 08.09.16;
- storno della fattura n. [REDACTED] del 08.11.16.

Infine, per quanto concerne la richiesta sub *ii*) di indennizzo per l'attivazione di servizi accessori non richiesti, non risulta dalla documentazione fornita dalle parti che tali servizi siano stati attivati né tanto meno che, a fronte di detti servizi, siano stati addebitati dei costi aggiuntivi. Infatti, la contestazione di alcune voci inserite nelle fatture addebitate all'utente, è riferita ad addebiti extra soglia, ma pur sempre per servizi regolarmente contemplati nel piano tariffario.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] riguardo l'istanza GU14 avanzata in data 11 luglio 2017, prot. n. 7251 dall'istante [REDACTED] nei confronti di 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 a:

- 1) stornare la somma complessiva di € 238,50 dalle fatture addebitate all'istante e a ritirare la pratica di recupero crediti a propria cura e spese.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

