

**DELIBERA DL/34/19/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**HELIOS ENERGIE XXX / WINDTRE XXX**  
**(LAZIO/D/441/2016)**

**IL COMMISSARIO**

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”;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 della società Helios Energie XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

La società istante, cliente H3g (oggi Wind Tre XXX) , ha lamentato nei confronti del gestore, l’indebita fatturazione a carico dell’estinta Società XXX a seguito di subentro nella titolarità del contratto della nuova ragione sociale (XXX), chiedendo la restituzione e lo storno degli importi ingiustificatamente prelevati.

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

- la Helios Energie XXX era succeduta alla estinta Helios Energie di XXX acquisendone il contratto per la telefonia mobile per i propri dipendenti;
- tuttavia l'operatore non procedeva alla correzione del nominativo del cliente estinto (XXX) con quello del subentrante, fatturando, a partire dal marzo 2015, a carico di entrambi i soggetti;
- pertanto, di fatto la Helios Energie XXX pagava una doppia fatturazione per il contratto di telefonia mobile, nonostante il primo contraente fosse definitivamente cessato;
- l'agente Hg3, a seguito dei reclami, assicurava che la fatturazione sarebbe stata corretta ma non sortiva alcun risultato;
- quando la società decideva di revocare il RID bancario, l'operatore sospendeva le 8 utenze aziendali ed i 4 Tablet in uso;
- inoltre provvedeva ad effettuare varie disdette di telefonini ma le fatturazioni continuavano.

Sulla base di tali premesse, la parte istante ha richiesto:

- l'annullamento delle fatture insolute indirizzate alla Helios Energie XXX in quanto il debito ricadeva sui soci della XXX e per l'effetto, rimborsare quanto versato per circa Euro 6000,00 e stornare l'insoluto

## **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore, nella propria memoria, precisava quanto segue.

Le numerazioni oggetto della contestazione mossa erano in totale n.18, di cui 14 originariamente intestate alla società cedente e che, a seguito di subentro erano entrate nella titolarità della omonima società Srl, mentre n. 4 erano nuove attivazioni richieste direttamente da quest'ultima, con profilo L"B Unlimited" e abbinate a n. 4 I PAD Air 2, in vendita rateale.

Nel merito, rilevava l'infondatezza di quanto contestato con riferimento agli specifici importi dedotti, come di seguito riportato.

Con riferimento agli importi chiesti a rimborso:

1. Fattura n. 1588033722 del 8.7.2015 per Euro 2.758,06 era stata già stornata con nota di credito n. 159024263 del 6.8.2015 e rimborsata con parte del bonifico CRO n. 0542819073232403480160233910IT, che rimborsava anche la somma di Euro 124,99 stornata con la nota di credito n. 1575850350 a valere sulla fattura n. 1575850350; la residua parte non rimborsata (Euro 41,80) veniva posta a copertura della fattura insoluta e dovuta, n.1576125156.

2. le fatture n.1575088242 (Euro 336,00), n. 1575088242 (Euro 1006,22) e n. 1575647587 (Euro 712,95), da stornare solo parzialmente poiché riferite anche alle 4 nuove sim con I PAD abbinati, a seguito di emissione di nota di credito n. 1590825348 di Euro 1.238,54, sono state poste a compensazione di fatture dovute, ovvero le nn. 1576195707 di Euro 775,97, n. 1589054230 di Euro 245,65 e n. 1576464247 di Euro 660,75 e perciò, per gli effetti, già rimborsate;

3. la fattura n. 1587003543 contabilizza importi relativi unicamente alle 4 sim attivate ex novo con piano tariffario L “B Unlimited” ( e terminali abbinati) direttamente alla società istante e perciò l'importo è dovuto;

In conclusione, per quanto concerne le fatture pagate dall'istante ed oggetto di contestazione, confermava di aver già predisposto il rimborso ritenuto corretto a fronte dei ricalcoli eseguiti, sia con bonifico provato direttamente dall'istante, sia mediante compensazione di somme dovute e regolarmente fatturate.

Con riferimento alla richiesta di storno di fatture rimaste insolute, rappresentava quanto segue:

1. le fatture n. 15764247, 1576729396 e 1576991833 erano già state parzialmente stornate con regolarizzazione contabile ( n.c. 1590825348 , 1630100636, 1630099646 e 1630099155);

2 le fatture nn. 1588051434 e 1688002189 erano relative al versamento delle rate residue dei terminali abbinati ai contratti in conseguenza del recesso anticipato, secondo le c.g. di vendita rateale;

3 le fatture n.1589063344 e n.1689003014 fatturavano le penali/recupero sconti, sempre conseguenti alla chiusura anticipata dei contratti, secondo le c.g.c. ; in particolare la prima era relativa alla cessazione anticipata delle 4 utenze attivate nel 2015 dalla società istante; la seconda, già stornata per Euro 1.586,00, addebitava Euro 75,00 a titolo di costo da recesso anticipato sull'utenza 392... 378.

Per mero spirito conciliativo si dichiarava disposta al recupero delle sole rate residue di tutti i terminali ( 5 iphone 6 , 1 samsung galaxy S5, 4 I PAD Air 2) trattenuti dal cliente, per l'importo complessivo di Euro 4.139,00 ( fatt. nn. 1688002189 e 1588051434) a fronte di un insoluto di Euro 6.262,00.

### **3. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto ai tratti che la presente disamina assume in relazione alle modalità di deduzione ed allegazione dei fatti di parte istante, nonché al grado di dettaglio delle difese di controparte, si rende necessaria un'osservazione preliminare.

Quanto dedotto dall'istante in merito alla indebita fatturazione di somme non dovute per effetto di ultronea fatturazione da parte del gestore a carico di società estinta, è alquanto generico ed indeterminato nell'ammontare complessivo (“*credito di circa 6.000 euro*”) e nel dettaglio dei singoli importi, che vengono sintetizzati in un prospetto di fatture ritenute corrette ed altre no, non entrando nel merito delle voci di costo ritenute non dovute, rispetto ad importi che per stessa ammissione della parte sono in parzialmente dovuti ( “*fattura quasi..... da stornare*” -testo parzialmente leggibile); né suppliscono alla carenza di puntuale indicazione delle somme contestate, le fatture allegate alla memoria, che sono tutte prodotte nel solo frontespizio con evidenza solo dell'ammontare complessivo, fornendo un quadro pressochè sovrapponibile con quello offerto dal prospetto.

Risulta inoltre insufficiente la sola produzione, a titolo di fonte negoziale della pretesa alla fatturazione, il solo atto di subentro nella titolarità delle utenze della nuova società, posto che non è stato prodotto né il contratto originario della cedente, né altro contratto della cessionaria distinto da quello subentrato, come poi agli atti è risultato; la lacuna documentale, in parte colmata dalle produzioni di controparte, non consente una quantificazione ed individuazione certa delle utenze (rectius: numerazioni) mancando il confronto tra quelle fatturate e quelle effettivamente contrattualizzate/attivate di volta in volta.

Tuttavia, pur con le riferite limitazioni, un'analisi è possibile sulla scorta delle produzioni documentali, sia in termini di contratti che di fatture, dell'operatore.

Dall'esame degli atti risulta che la Helios Energie di MM snc, (d'ora in poi in breve, SNC), aveva stipulato con H3g un contratto il 14.9.2012 per la portabilità di **9** utenze mobili da Vodafone; che il **18.7.2014** aveva sottoscritto l'offerta **My Business Flex Internet** per **2** usim con abbinato terminale VDF Simply Business UMTS al canone di Euro 30/mese.

Il **17.10.2014**, la Società Helios Energie Srl (d'ora in poi in breve, SRL) stipulava un contratto per **6** utenze con piano **My Business Flex Voce** in abbinamento ad 1 terminale Samsung Galaxy S5 e 5 Iphone 6 con vincolo rateale di 30 rate (previo anticipo), ad un canone di Euro 246/mese.

Alla data del **27.2.2015** la SNC ha richiesto la cessione alla SRL delle **14** numerazioni ad essa intestate, di cui : 6 attive con piano **My Business Flex Voce ( + 5 Iphone +1 Samsung Galaxy)**; 2 con Piano **My Business Flex Internet**; 4 con piano **Powerfull** e 1 con piano **Intrenet.data.3** .

Il **9.3.2015** la SRL stipulava con Tre un contratto per l'attivazione di nuove **4** sim con piano **Internet L (B Unlimited)** in abbinamento a 4 IPAD AIR 2 rateizzati, previo anticipo, in 30 mesi.

\*\*\*

Venendo dunque ai richiesti rimborsi secondo il riepilogo dell'utente, che deduce che dal marzo 2015 Tre ha fatturato doppiamente senza annullare il contratto ceduto, la fattura 1587003543 del 20.3.15 di Euro 907,00 risulta dovuta in quanto addebita l'anticipo previsto per gli IPAD acquistati in forza del contratto del 9.3.2015 come "*Quota attivazione terminale*", oltre alla quota parte del canone/rateo mensile delle 4 sim abbinate, attive con Piano B Unlimited.

La fattura 1575008585 del 8.4.2015, seppure non disponibile nel dettaglio, è corretta nell'importo di Euro 560,00 come confermato dall'utente, perché relativa alle 14 sim oggetto di subentro con i profili tariffari su descritti, seppure intestata erroneamente alla SNC anziché alla subentrata SRL.

La coeva fattura n. 1575088242 del 8.4.2015 intestata alla SRL, anch'essa non disponibile nel dettaglio, di Euro 336,00 è stata di fatto ammessa da controparte come erronea (n.12 sim con analoghi piani Business) ed oggetto di rimborso pro quota attraverso compensazione contabile (vedi *infra*); anche la fattura n. 1575368510 del 8.5.2015 di euro 1.006,22 e la n. 1575647587 del 8.6.2015 di euro 712,95, sempre intestate alla SRL con medesime offerte business, sono state oggetto di ricalcolo contabile; così la somma complessiva portata dalle tre fatture di cui sopra, di Euro 2.054,00 è stata stornata con nota di credito n.1590825348 del 14 settembre 2015 per Euro 1.238,54 in quota parte riferita propriamente a tutte le tipologie di offerte business indebitamente duplicate, ad esclusione dunque dei canoni B.Unlimited/ratei Ipad afferenti alle utenze attive non oggetto di subentro.

La compensazione è imputata dal gestore alle successive fatture insolute -asseritamente dovute- nn. 1576195707, 1576464247 e 1589054230; l'imputazione è seppur parzialmente, corretta in quanto tali fatturazioni sono regolari quanto ad intestazione (alla SRL) ed alla comprensione di tutte e diciotto le utenze (subentrate + nuove); la fattura n. 1589054230 di Euro 245,65 tuttavia non è dovuta in quanto addebita penali da recesso anticipato (ovvero il riallineamento forfettario a seconda della scontistica fruita) per due utenze attive con piano My Business Flex Internet, già contrattualizzate dalla cedente il 18.7.2014 e disdettate il 17.7.2015 (recesso in atti), anticipatamente rispetto al vincolo di durata contrattuale (30 mesi), come previsto delle c.g.c e del Regolamento di Servizio Vendita a Rate Pro, depositati. La non debenza di dette penali però, è conseguenza diretta della condotta irregolare del gestore nell'esecuzione del contratto e di cui la disdetta anticipata è il plausibile effetto (sull'applicazione delle penali, vedi più diffusamente *infra*)

Stralciata detta fattura, la compensazione comporta pertanto un insoluto residuo sulla fattura 1576464247 di Euro 198,18.

La fattura n.1588033722 del 8.7.2015 di euro 2.785,06 contenente addebito per rate residue dei terminali -anch'essa non prodotta nel dettaglio- , è di fatto ammessa erronea da controparte per effetto del disposto storno con nota di credito n. 1590924263 del 6 ottobre e rimborso mediante bonifico (provato in atti dall'istante) per Euro 2.841,16, di cui Euro 41,89, sono andati a compensazione della fattura insoluta n.1576125156 del 8.8.2015 di pari importo, e Euro 124,99 previsti da altra nota di credito n. 159094436 del 7.10.2015, anch'essa non prodotta nel dettaglio, ma non oggetto di specifica contestazione da parte istante.

Come provato dal gestore e non contestato dall'utente, i rimborsi richiesti con l'istanza di conciliazione, erano già stati pressochè totalmente soddisfatti dal gestore (ad eccezione, come visto della residua parte della fattura n. 1576464247, oggetto di ricalcolo per compensazione).

Resta pertanto da esaminare la domanda dell'utente di storno delle fatture insolute che tuttavia egli non produce.

Anche in questo caso la disamina è possibile sulla base dei documenti depositati, seppur parzialmente, dal gestore il cui ammontare viene già dichiarato parzialmente scontato per effetto di note di credito (non prodotte).

E così .

La fattura n.1576464247 del 8.09.2015 insoluta, come sopra ricalcolato è dovuta per Euro 198,18 per effetto di ulteriore storno di Euro 245,65, portato dalla fattura n. 1589054230.

La fattura n.1576729396 del 8.10.2015, conteggiando i canoni di ottobre per le sim rimaste attive a tale data e insoluta per Euro 582,49 (già stornata della TCG) , è dovuta.

La fattura n. 1576991833 del 8.11.2015, conteggiando i canoni di novembre per le sim rimaste attive a tale data e insoluta per Euro 330,91 (già stornata della TCG), è dovuta.

La fattura n.1588051434 del 8.11.2015, emessa a seguito della disdetta anticipata di n. 4 sim attive con piano My Business Flex Voce, già contrattualizzate dalla cedente il 18.7.2014, disdettate il 17.7.2015 (recesso in atti), dunque anticipatamente rispetto al vincolo di durata contrattuale (30 mesi), contabilizza le rate residue dei terminali ad esse abbinati (3 Iphone +1 Samsung Galaxy), importi dovuti in quanto relativi all'acquisto rateale di apparati rimasti di

proprietà dell'utente e da corrispondersi in unica soluzione in caso di recesso anticipato, come previsto dall'art. 11 del citato Regolamento di servizio di Vendita a Rate .

Per gli stessi motivi è dovuto l'importo di Euro 1.815,07 ( già stornato per effetto di due note di credito) portato dalla fattura n.1688002189 del 8.1.2016, addebitante: le rate residue di 2 Iphone abbinati ad altrettante sim con piano My Business Flex Voce, disattivate il 20.12.2015; le rate residue di 4 Ipad abbinati ad altrettante sim attive con piano B. Unlimited, disdettate anch'esse in anticipo rispetto al vincolo contrattuale.

La fattura n.1589063344 del 8.11.2015 di Euro 733,65, addebitante le penali da recesso anticipato conseguenti alla disdetta delle già citate 4 sim My Business Flex Voce per le quali era stato contabilizzato il corrispettivo residuo della vendita rateale degli apparati abbinati, non è dovuta per i seguenti motivi.

Si ritiene che quanto previsto dall'art 11.2 del Regolamento di Servizio Vendita a Rate PRO, cioè che in caso di recesso anticipato rispetto al vincolo di durata del contratto (i.e. 30 mesi), il cliente sarà soggetto al pagamento degli importi di cui alla Tabella 1 quale riallineamento forfettario delle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia del recesso, non possa trovare applicazione alla presente vicenda contrattuale in ragione degli accertati inadempimenti/errori del gestore in ordine alla fatturazione del cliente, errori che peraltro sono stati ammessi già prima dell'instaurazione del contenzioso e riparati mediante i descritti rimborsi; si ritiene pertanto che le disdette comunicate dal cliente tra il giugno ed il dicembre 2015, siano state frutto proprio della condotta omissiva e negligente dell'operatore nel gestire la pratica di subentro tra le due società, con evidenti errori nell'intestazione delle fatture e nell'addebito dei corretti costi; la circostanza e le contestazioni in atto poi, erano note a Tre poiché interpellata più volte dal dealer che gestiva il contratto che, nel mese di agosto 2015, apriva diversi tickets per l'errata fatturazione e trasmetteva il prospetto delle fatture duplicate; la pratica veniva parzialmente gestita già con l'emissione della prima nota di credito nel settembre 2015. Stessa argomentazione valga per la fattura n. 1689003014 del 8.1.2016, di Euro 75,45 ( importo al netto dello storno già effettuato dal gestore).

In conclusione, in relazione alla constatata cessazione della materia del contendere sulla domanda di rimborso, la domanda di storno dell'insoluto avanzata dall'utente è parzialmente accoglibile nei termini su indicati.

La somma complessiva da stornare, già considerati gli storni effettuati dal gestore, è pertanto pari ad Euro 1.054,75.

## 5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, in considerazione della condotta delle parti, nonché dell'adeguata proposta conciliativa avanzata dal gestore, l'importo di euro 100,00 (cento/00) .

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL COMMISSARIO**

Vista la relazione del responsabile del procedimento;

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società Helios Energie XXX nei confronti della società Wind Tre XXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura ed a stornare la complessiva somma di Euro 1.055,00 a valere sulle fatture nn. 1576464247, 1589063344 e 1689003014
3. La società Wind Tre XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo