

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.596
LEGISLATURA	X

Il giorno 26 luglio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIA' H3G X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la Delibera AGCOM 326/10;

Vista la Delibera Corecom Lazio 38/12

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni"* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1799);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 26 luglio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti, fatturazioni non giustificate e mancata trasparenza contrattuale nei confronti della Società Wind Tre X (già H3G X) che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verrà denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere cliente H3G X con l'utenza 392XXX543 e di avere ricevuto la fattura n. 1637515073 emessa il 08/08/2016 per un importo di euro 425,38 di cui 333,42 imputabili a costi extra soglia (Gettoni, video, musica, giochi....);
- di essersi recato in un negozio "TRE" e di avere sporto numerosi reclami telefonici per chiedere chiarimenti in merito e l'invio dei tabulati attestanti l'utilizzo dei servizi fatturati che non sono però mai stati forniti;
- di avere pagato, relativamente alla fattura di cui trattasi, l'importo dovuto privo dei costi extra soglia;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il rispetto delle condizioni contrattuali pattuite e la cessazione dei costi extra soglia
- b) storno della fattura sopracitata per l'importo dei costi extra soglia e di tutti gli importi extra soglia relativi a fatture successive non previsti né concordati;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) indennizzo per spese di procedura;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- e) indennizzo per pratica commerciale scorretta e per tutti i disagi subiti ai sensi della carta servizi nonché della normativa a tutela del consumatore.

A seguito della presentazione delle memorie da parte dell'operatore, l'istante ha inviato replica Prot AL/2018/13032 del 22/02/2018 con cui ha ribadito l'assenza di trasmissione delle fatture da parte dell'operatore da agosto 2016. Inoltre, parte istante afferma che la proposta commerciale in essere prevede un importo mensile comprensivo delle rate del cellulare. Ulteriori costi richiesti riguardano costi extra soglia.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore con memoria Prot AL/2018/12889 del 21/02/2018 rileva che la vertenza si riferisce alla numerazione 392XXX543 attivata in data 23/12/2015 con piano tariffario "Full Unlimited Plus" abbinato al terminale "iphone6S 64Gb Gold" in modalità vendita a rate 30 mesi e che l'utenza risulta attiva.

L'operatore preliminarmente chiede il rigetto della richiesta di rimborso delle spese di procedura in quanto la procedura innanzi al Corecom è gratuita ed alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale.

Per quanto attiene alla contestazione circa le fatturazioni dei servizi a pagamento mai richiesti, l'operatore precisa di aver fatturato tutto il traffico generato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario via via prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Per quanto riguarda i servizi a sovrapprezzo, sono erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente da "Portale 3" e da siti internet mobili (m-site). Il contenuto è erogato dai partner (provider) con cui Wind Tre ha precisi rapporti contrattuali o da un terzo soggetto che ha rapporti contrattuali con altri operatori. Il rapporto tra Wind Tre e questi provider garantisce verifiche molto stringenti. L'attivazione di questi servizi avviene tramite un'azione volontaria del cliente che accede agli stessi direttamente sul Portale 3 (dovendo poi comunque cliccare sul servizio che intende attivare) o cliccando su un banner. Il gestore specifica in dettaglio le operazioni che occorre compiere per l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo che richiedono almeno tre "click" successivi e



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ribadisce che la procedura è stata studiata per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni “casuali”. Il gestore specifica altresì che in caso di necessità e di contestazioni da parte dell’utente, la piattaforma di “3” è in grado di fornire i log-macchina di tutte le attività svolte da ogni utenza telefonica che abbia attivato servizi a sovrapprezzo. Nel caso di specie vengono allegati i log di attivazione forniti dai partners provider da cui risulta che l’utente ha volontariamente attivato i servizi di cui contesta l’addebito. Wind comunica inoltre che l’utente, quant’anche il servizio fosse stato attivato senza suo espresso consenso, è posto in condizione di sapere dell’avvenuta attivazione del servizio contestato grazie agli SMS settimanali; l’utente che non intervenga tempestivamente nella disattivazione, in autonomia o tramite richiesta al Servizio Clienti, non può poi dolersi dei successivi addebiti, avendo mancato di agire con la dovuta diligenza. Wind evidenzia come l’istante non abbia mai mandato reclami prima del 15/11/2016 con il quale contestava la fattura numero 1637515073 emessa il 08/08/2016 per un importo di euro 425,38 . Tale reclamo è stato peraltro accolto dal servizio clienti che ha operato un rimborso pari ad euro 224,58. Il gestore rileva che l’istante afferma di non aver ricevuto la fattura contestata, unitamente a quelle di successiva emissione, tuttavia le stesse sono state spedite sempre allo stesso indirizzo e parte istante ha ritenuto di non saldare anche le fatture precedenti a quella contestata. In particolare, da un attento esame delle notule contabili, si ravvisa un superamento del traffico dati in extra soglia rappresentato da eventi di traffico generati sotto rete “3”, i cui addebiti sono visibili in fattura sotto la voce “Internet e mail non inclusi nell’offerta”. Tali costi non sono relativi a servizi aggiuntivi fatturati senza previa richiesta dell’utente ma sono collegati a traffico internet generato e fruito dall’utente in extra soglia tenuto conto che l’istante non ha comunicato al gestore la volontà di fissare un limite inferiore ai 50,00 euro mensili previsti dall’art 3 Delibera 326/10/AGCOM quale limite massimo di consumo per il traffico dati. L’operatore rileva che per le fatture riportanti tali costi la contestazione di parte istante risulta tardiva in quanto formulata ben oltre il termine di 90 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura così come previsto dalle Condizioni Generali di contratto. L’operatore richiama inoltre la possibilità offerta gratuitamente a tutti i clienti, di monitorare gli addebiti – compresi quelli per traffico extra soglia – pertanto con



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

la dovuta diligenza ed in modo semplice e veloce parte istante avrebbe potuto monitorare il traffico generato ed il livello di soglia raggiunto. Chiede quindi il rigetto di quanto richiesto da parte istante tenuto conto che sulla fattura 1637515073 è stato riconosciuto un rimborso relativo ai servizi sovrapprezzo per un importo pari ad euro 224,58 e che tale fattura, rimasta aperta per la differenza pari ad euro 200,80, non è andata in pagamento. L'operatore rileva infine che l'istante risulta debitore della somma complessiva di euro 2.130,73.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto riguarda la richiesta sub a) ed in particolare il rispetto delle condizioni contrattuali pattuite, la stessa deve essere rigettata perché volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS);
- b) per quanto riguarda la richiesta sub b) di storno della fattura 1637515073 per l'importo dei costi extra soglia e di tutti gli importi extra soglia relativi a fatture successive non previsti né concordati, la stessa può essere parzialmente accolta. L'operatore documenta ampiamente l'attivazione da parte dell'istante di una serie di servizi a sovrapprezzo ritenendo che tale attivazione non possa considerarsi involontaria. Tuttavia, parte istante con la comunicazione del 15/11/2016 ha incontrovertibilmente manifestato la volontà di non fruire di tali servizi, tanto che l'operatore stesso ha disposto uno storno parziale della fattura in argomento che era stata emessa in data 08/08/2016. Anche la successiva fattura n. 1638989647 dell'8/10/2016, emessa quindi prima della comunicazione di parte istante ma successivamente alla fattura contestata che era stata parzialmente stornata, riporta costi per servizi a sovrapprezzo che andranno parimenti stornati. Per quanto riguarda gli addebiti relativi ad internet, gli stessi non possono essere considerati



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

relativi a servizi sovrapprezzo in quanto il contratto sottoscritto da parte istante, agevolmente reperibile sul web, non prevedeva l'utilizzo illimitato di internet e comunque gli importi addebitati per bimestre rientrano nel limite previsto dall'art 3 Delibera 326/10/AGCOM. Si dispone quindi lo storno a partire dalla fattura 1637515073 indicata da parte istante e per tutte le fatture successive, degli addebiti relativi ai contenuti a pagamento e dei servizi in abbonamento a sovrapprezzo ad esclusione dei gettoni extra soglia internet.

- c) per quanto attiene la richiesta sub c) di indennizzo per mancata risposta ai reclami la stessa può essere accolta. Parte istante ha inviato un reclamo circostanziato il 15/11/2016 comunicando fra l'altro di aver provveduto al pagamento parziale della fattura 1637515073 detraendo l'importo di euro 333,42 considerato non dovuto. L'operatore documenta di aver gestito il reclamo tramite l'inoltro al cliente di un sms in data 22/11/2016. La risposta inviata dall'operatore è formulata in questi termini: "Gentile cliente, in riferimento alla tua richiesta per i servizi a pagamento in data 22/11/2016 abbiamo tentato di contattarti senza successo. Informiamo che è stata emessa nota XXXXXX di euro 224,58". Al cliente non è fornita alcuna spiegazione in ordine ai servizi che parte istante lamenta essere stati indebitamente fatturati né quale conteggio abbia operato l'operatore per individuare l'entità dello storno riconosciuto (e che parte istante aveva determinato in misura superiore). Si ritiene che nel caso di specie sussista un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo in quanto pur avendo l'operatore fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, tale risposta risulta inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente (cfr. delibera Corecom Lazio 38/12). L'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi, viene calcolato dal giorno 30/12/2016 (termine di 45 giorni entro il quale avrebbe dovuto essere fornita risposta esaustiva al reclamo) al giorno 20/10/2017 (data della udienza di conciliazione) e determinato in euro 294,00 (duecentonovantaquattro/00) così calcolato giorni 294 x 1 euro/die.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- d) per quanto attiene la richiesta sub d) di indennizzo per spese di procedura, la stessa può essere accolta. Viene preliminarmente rigettata l'eccezione avanzata dall'operatore convenuto circa la non debenza di tali somme in quanto la procedura dinanzi al Corecom è gratuita poiché la stessa normativa sottesa al procedimento definitorio, in particolare l'art. 19 comma 6 Delibera AGCOM 173/07/CONS ed il punto III.5.4 della Delibera AGCOM 276/13/CONS prevedono la possibilità di liquidare spese di procedura. Nel caso di specie si ritiene equo determinare l'importo da liquidare a parte istante in euro 50,00 (cinquanta).
- e) per quanto attiene alla richiesta sub e) di indennizzo per pratica commerciale scorretta e per tutti i disagi subiti ai sensi della carta servizi nonché della normativa a tutela del consumatore, la stessa deve essere respinta in quanto si tratta di fattispecie non rientranti nella previsione del Regolamento Indennizzi.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Stenaj nei confronti della società Wind Tre X (già H3G X) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X (già H3G X) è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 294,00 (duecentonovantaquattro) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. la Società Wind Tre X (già H3G X) è tenuta a stornare dalla fattura 1637515073 e da quelle successive gli addebiti relativi ai contenuti a pagamento e ai servizi in abbonamento a sovrapprezzo ad esclusione dei gettoni extra soglia internet;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4. la società Wind Tre X (già H3G X) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario
Rita Filippini

Firmato

Il Presidente
Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom