

## Determinazione n. 5 del 5/02/2014

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

#### A. BITTI / H3G xxx

#### IL DIRIGENTE

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*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 5 dicembre 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/684/2012, con cui la sig.ra A. Bitti ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G xxx (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 12 dicembre 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 10 gennaio 2013, con la quale H3G ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 11 gennaio 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Il 18 maggio 2012, l'istante veniva contattata da un agente H3G che le proponeva la migrazione di tre utenze mobili, tre telefoni cellulari e un Ipad, per un importo totale mensile per canoni, terminali e traffico internet di Euro 93,00 + IVA;
- Nelle due fatture ricevute a giugno 2012, l'utente riscontrava addebiti di importi difforni da quelli proposti;
- L'istante reclamava al Servizio Clienti, chiedendo il recesso per giusta causa dal contratto senza penali e restituiva i terminali;
- H3G non rilasciava le utenze e sospendeva senza preavviso il servizio;
- Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la chiusura del contratto, lo storno delle fatture, l'emissione di note di credito, il rilascio delle numerazioni, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per la sospensione del servizio per tre utenze business, per la mancata portabilità e per il mancato rispetto delle offerte contrattuali,
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante reiterava le domande. H3G per spirito conciliativo, proponeva una riduzione dell'insoluto. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva la chiusura del contratto, lo storno delle fatture insolute, il rilascio delle numerazioni, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami da agosto a dicembre 2012, l'indennizzo per cessazione senza preavviso delle tre linee affari, l'indennizzo per mancato rispetto contrattuale e per mancata portabilità, per un importo complessivo di Euro 800,00;
- con memoria del 10 gennaio 2013, l'operatore eccepeva l'inammissibilità dell'istanza perché avente ad oggetto addebiti per tasse di concessione governativa, materia esclusa dall'ambito applicativo del Regolamento. Nel merito precisava che il 18 maggio 2012 erano state attivate quattro utenze, tre delle quali successivamente disattivate su richiesta dell'istante ed una sospesa e che gli addebiti erano stati effettuati in conformità alle condizioni contrattuali convenute. In particolare evidenziava che nella prima fattura emessa erano stati conteggiati i canoni delle tre utenze fin dalla data di attivazione, il bollo sul contratto e la tassa di concessione uso affari per ciascuna usim, come previsto dall'art. 13 delle CGC. Le utenze erano state sospese, previo avviso, il 7 agosto 2012

limitatamente al traffico in uscita e il 17 agosto 2012 anche per il traffico in entrata ex art. 18.3 delle CGC ed in seguito tre utenze erano state disattivate su richiesta dell'utente per migrazione verso altro operatore, avvenuta nei tempi stabiliti. A seguito della risoluzione anticipata del contratto, erano state addebitate le somme per recesso anticipato e le rate residue per gli apparati. L'istante risultava morosa di Euro 2.620,85 per il mancato pagamento di nove fatture. Chiedendo il rigetto della domanda di risarcimento del danno, H3G, per spirito conciliativo, proponeva lo storno di Euro 561,68 dal totale dovuto, eventualmente da rateizzare. Contestava il richiesto indennizzo per la mancata risposta ai reclami, di cui non era stato documentato l'invio, ad eccezione di un fax del 18 agosto 2012 trasmesso ad un soggetto non riconducibile al Servizio clienti, e ribadiva che rimaneva a carico dell'istante il pagamento delle tasse di concessione governativa;

- con memoria dell'11 gennaio 2013, l'istante insisteva nella domanda di storno delle fatture insolute perché contenenti addebiti di importi difformi da quelli proposti e nella richiesta di chiusura della posizione contrattuale, senza spese, non essendo stato rispettato il contratto. Precisava inoltre la domanda di indennizzo per: a) attivazione di tariffe non richieste, per tre utenze affari, da maggio 2012 alla disattivazione (circa otto mesi), di complessivi Euro 720,00; b) mancato rispetto del contratto, di Euro 200,00; c) mancata risposta ai reclami dal 18 agosto al 8 ottobre 2012, di Euro 720,00. Concludeva chiedendo un importo forfettario di Euro 800,00;
- all'udienza del 20 marzo 2013, le parti si riportavano ai propri scritti difensivi.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

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

L'eccezione preliminare sollevata dall'operatore di inammissibilità dell'istanza viene rigettata, essendo oggetto di contestazione le tariffe applicate dall'operatore e non le sole tasse di concessione governativa.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.a. Sull'applicazione di tariffe difformi**

L'istante lamenta l'applicazione di tariffe difformi da quelle proposte e chiede la risoluzione del contratto senza spese e la liquidazione di un indennizzo.

L'operatore contesta la asserita difformità delle tariffe, ribadendo la correttezza degli addebiti, anche per la risoluzione anticipata del contratto.

E' in atti una Proposta di Abbonamento 3 Business sottoscritta dall'istante in data 8 maggio 2012, nella quale risultano contrassegnati i seguenti campi:

- una Offerta Pro con vendita a rate di:

1 terminale Galaxy SII con piano tariffario Pro 400 da pagarsi in trenta rate di Euro 15,00 e anticipo di Euro 49,00

1 terminale Galaxy SII con piano tariffario Pro 400 da pagarsi in trenta rate di Euro 15,00 e anticipo

di Euro 49,00

1 Blackberry Curve 9300 con piano tariffario Pro 400 da corrispondersi in trenta rate di Euro 8,40 ciascuna

- una Offerta Internet con finanziamento InTRENnet.data3 e B.FastS
- una Offerta Internet con vendita a rate/Simply Business di 1 New Ipad 16 GB con piano tariffario B. Unlimited da pagarsi in trenta rate di Euro 16,57 ciascuna con anticipo di Euro 99,00
- Canone di assistenza tecnica Kasko mini

Dichiara l'utente che le fatture inviate a giugno 2012 di Euro 469,22 e di Euro 250,27 contenevano addebiti e costi non corrispondenti a quanto illustrato dal venditore nella proposta commerciale, e dichiara di aver reclamato telefonicamente la circostanza e di aver inviato un fax il 10 agosto 2012, in atti, trasmesso ad un numero che l'operatore espressamente contesta essere riconducibile al Servizio Clienti.

Premesso che la comunicazione del 10 agosto 2012 risulta inviata ad un numero che non trova rispondenza alcuna nei recapiti indicati da H3G per i reclami, si prende a riferimento il reclamo effettuato con lettera del 1 settembre 2012, ricevuta da H3G il 6 settembre 2012 unitamente ai terminali, nonché il reclamo effettuato in data 4 settembre 2012 alla Casella Postale di H3G, nei quali l'utente ha contestato gli addebiti e l'intervenuta sospensione dei servizi. Non può prendersi in considerazione il reclamo telefonico, per la genericità della circostanza, non provata, né precisata.

Dall'esame dei documenti prodotti da H3G e dalle contestazioni svolte per iscritto dall'utente, risulta evidente la mancanza di trasparenza contrattuale e delle condizioni economiche dell'offerta.

Nella proposta, non si evince quale fosse il Piano Tariffario prescelto per il traffico internet, risultando spuntate sia la casella relativa al Piano InTRENnet.data3 con opzione B.FastS, sia la casella relativa al Piano B. Unlimited, piani che hanno importi di canoni differenti, né si comprende se il canone di assistenza tecnica Kasko fosse o meno ricompreso nell'offerta e in quale e a quale costo. Non sono precisati i canoni mensili del Piano tariffario Pro 400, né gli sconti previsti nell'Offerta, essendo tali elementi desumibili solo dai Regolamenti di servizio e dalle Condizioni generali di Contratto. Nelle fatture non è chiara l'applicazione degli sconti previsti nell'offerta, né nel Regolamento di Servizio Vendita a Rate è precisato se la rata mensile di acquisto del terminale da scontare sul canone dovesse intendersi al netto o meno dell'IVA.

La condotta dell'operatore appare dunque censurabile sotto tale profilo.

Non è stato infatti rispettato l'obbligo di trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte dei servizi di telefonia di cui all'art. 3 della Delibera 96/07/CONS, secondo il quale gli operatori formulano condizioni economiche trasparenti "in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico", né l'obbligo di rendere all'utente informazioni chiare e comprensibili, adeguate e complete. Rilevano al riguardo il disposto dell'art. 4.3 della Delibera 179/03/CSP secondo il quale gli operatori devono "presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.", nonché dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, secondo il quale i contratti devono indicare "d) il

dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti i costi di manutenzione”. Simile obbligo informativo è peraltro assunto dalla società stessa nella propria Carta Servizi, nell’articolo Trasparenza dei prezzi.

Spetta pertanto all’utente la liquidazione di un indennizzo in forza dell’art. 12, comma 1 e 3 del Regolamento Indennizzi, da calcolarsi prendendo a riferimento il parametro previsto dall’articolo 8, comma 2 del Regolamento, per il periodo 18 maggio 2012 (giorno in cui risulta l’attivazione dei servizi) – 7 settembre 2012 (data di disattivazione) per l’utenza XXXXX70499, per il periodo 18 maggio 2012– 19 ottobre 2012 (data di disattivazione) per l’utenza XXXXX87186, per il periodo 18 maggio 2012– 27 settembre 2012 (data di disattivazione) per l’utenza XXXXX82369, per complessivi Euro 398,00 (112 +154+132).

Alla luce della contestazione dell’utente e della mancata trasparenza delle condizioni economiche dell’offerta, H3G dovrà altresì provvedere a stornare gli importi addebitati nelle fatture n. 1282351989, n. 1282740599, n. 1283129205, n. 1283516445.

Dovranno altresì essere stornati gli importi addebitati nelle fatture n. 1288021595, n. 1289034656, n. 1283901917, n. 1289039593, n. 1288025356, dovendo il contratto considerarsi risolto per inadempimento dell’operatore agli obblighi di trasparenza contrattuale e non essendo quindi dovuti gli addebiti per recesso anticipato, né le rate residue degli apparati, restituiti all’operatore.

L’operatore dovrà quindi provvedere al ritiro della eventuale pratica di recupero crediti a propria cura e spese e a manlevare e garantire l’utente per ogni richiesta dovesse a questi pervenire relativamente al pagamento delle tasse di concessione governativa.

### **2.2.b. Sulla risposta ai reclami**

L’istante lamenta la mancata risposta ai reclami dal 18 agosto 2012, chiedendo la liquidazione di un indennizzo.

L’operatore contesta la domanda, rilevando la mancanza di prova in ordine all’invio dei reclami ed eccependo che il reclamo del 18 agosto 2012 risulta trasmesso ad un soggetto e ad un numero di fax non riconducibile al Servizio Clienti H3G.

Come già detto, non può ritenersi valido reclamo quello inviato il 18 agosto 2012, perché privo degli elementi necessari per ricondurre l’invio e la ricezione all’operatore. Con riferimento a tale reclamo, ed a precedenti eventuali reclami telefonici non indicati né precisati, la domanda non può quindi essere accolta.

Per quanto riguarda il reclamo di cui alla lettera raccomandata del 1 settembre 2012, inviata all’operatore unitamente ai terminali e da quest’ultimo ricevuta il 6 settembre 2012, la domanda non può essere accolta, avendo l’utente depositato il 5 settembre 2012, ovvero in pendenza del termine previsto per la risposta, l’istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La circostanza rileva per la configurazione della fattispecie, alla quale dunque non possono essere applicati i criteri ed i parametri indennizzatori previsti per la mancata risposta ai reclami, poiché in pendenza del termine contrattualmente previsto per la risposta, l’utente ha attivato la procedura conciliativa, la cui funzione economico sociale è proprio quella di creare un’occasione di confronto

tra le posizioni dell'utente e dell'operatore superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

### **2.2.c. Sulla sospensione dei servizi e sulla mancata portabilità**

L'istante lamenta nell'istanza di definizione la sospensione senza preavviso delle tre utenze telefoniche e la mancata portabilità.

Sul punto l'operatore dichiara di aver proceduto alla sospensione dei servizi per morosità dell'utente e di aver provveduto alla disattivazione delle linee per migrazione verso altro operatore, avvenuta nei tempi stabiliti.

Deve innanzitutto precisarsi che l'istante, nella memoria difensiva, non ha svolto domanda di liquidazione di indennizzo per i due inadempimenti lamentati, né ha circostanziato temporalmente le circostanze.

In ogni caso, entrambe le domande vengono rigettate per le seguenti ragioni.

H3G ha prodotto la lettera di preavviso della sospensione conseguente al mancato pagamento della fattura n. 1282351989, inviata all'utente, con data 26 luglio 2012. Il preavviso di sospensione ed il mancato pagamento non sono stati contestati dall'utente nei successivi termini per replica. A ciò si aggiunga che non vi è prova del fatto che, a quella data, l'istante avesse già svolto formale reclamo degli importi addebitati. Deve pertanto concludersi che H3G abbia legittimamente esercitato il diritto di cui all'art. 18.3 delle CGC.

Per quanto riguarda la dedotta mancata portabilità, H3G ha prodotto i print screen delle migrazioni da cui risulta:

per l'utenza n. XXXXX70499, la richiesta di Wind del 5 settembre ed il trasferimento dell'utenza il 7 settembre;

per l'utenza n. XXXXX87186, la richiesta di Wind del 17 ottobre ed il trasferimento dell'utenza il 19 ottobre;

per l'utenza n. XXXXX82369 la richiesta di Wind del 25 settembre ed il trasferimento dell'utenza il 27 settembre.

Viceversa, l'utente non ha provato alcunchè in ordine alla dedotta ostacolata migrazione. Non ha prodotto infatti, seppure richiesto con la lettera di avvio, né la copia del contratto con l'altro operatore né la richiesta di MNP, in mancanza dei quali non è possibile accertare eventuali ritardi od inadempimenti di H3G nella procedura di migrazione.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle

difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra A. Bitti nei confronti dell'operatore H3G sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

#### **DETERMINA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra A. Bitti in data 5 dicembre 2012.

La società H3G xxx è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 398,00 ( trecento novantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 50,00 ( cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura

La società H3G è inoltre tenuta a:

- 1) stornare gli importi addebitati nelle fatture n. 1282351989, n. 1282740599, n. 1283129205, n. 1283516445, n. 1288021595, n. 1289034656, n. 1283901917, n. 1289039593, n. 1288025356;
- 2) provvedere al ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spese;
- 3) manlevare e garantire l'utente per ogni richiesta dovesse a questi pervenire relativamente al pagamento delle tasse di concessione governativa.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 5 febbraio 2014

Il Dirigente  
Dott. Antonio Calicchia  
Fto