

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.630

**Oggetto: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già H3G X**

La Responsabile del Servizio

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 n. 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 Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti della società Wind Tre X (già H3G X - di seguito H3G) l'addebito di importi eccedenti quanto contrattualmente pattuito e la mancata risposta ai conseguenti reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nella primavera del 2015 sottoscriveva un contratto di abbonamento per 3 utenze mobili, migrate da altro operatore, con la tariffa "Business Unlimited" al costo di Euro 25,00 oltre IVA al mese;
- che le migrazioni avvenivano con ritardo, per una utenza in data 24.07.2015 e per le altre due in data 03.08.2015;
- che nonostante il ritardo nella migrazione, la fatturazione è iniziata già dal mese di maggio, con addebito di importi superiori a quanto contrattualmente stabilito;
- che un primo reclamo, in data 28.07.2015, è stato inviato all'agente commerciale che aveva curato la stipulazione del contratto;
- che stante il continuare della errata fatturazione in data 01.09.2015 e 29.09.2015 venivano inviati due reclami a mezzo fax direttamente a Tre, contestando le fatture ricevute;
- che stante il mancato riscontro, l'istante decideva di passare ad altro operatore.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

- a) il rimborso di Euro 335,14 relativi alle fatture n. 1575677107 e n. 1575953349 per il periodo antecedenti l'attivazione dei servizi in H3G;
- b) lo storno dell'intera posizione debitoria;
- c) l'indennizzo per ritardata attivazione delle SIM;
- d) l'indennizzo per aver applicato una tariffa diversa da quella contrattualmente prevista;
- e) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo eccepisce l'inammissibilità delle domande proposte in forza dell'esecuzione dell'impegno ad indennizzare l'istante secondo l'applicazione del regolamento contrattuale assunto in sede di conciliazione ed in forza del quale: *"H3G S.p.A. si impegna a corrispondere ex art. 2 All. A Delibera 173/11/CONS la somma di euro 150,00 di cui euro 90,00 a titolo di rimborso per le somme in contestazione ed euro 60,00 per mancato riscontro al reclamo come da carta dei servizi."*, come da verbale del 03.08.2016. L'operatore ha dato esecuzione all'impegno assunto emettendo la nota di credito n. 1690596459 di Euro 150,00, che è stata applicata alla fattura insoluta n. 1576227336.

In secondo luogo viene evidenziato che in data 26.05.2015 veniva attivato un profilo tariffario sulla numerazione xxxx472 ma che solo in data 10.07.2015 l'istante formulava richiesta di portabilità per due delle SIM di cui lamenta la ritardata migrazione (xxxx271 e xxxx381), attivate in data 23.07.2015, la terza migrazione viene chiesta in data 30.07.2015 per le numerazioni xxxx646, xxxx654, perfezionata in data 03.08.2016 (in sede di udienza di definizione precisa che l'anno è il 2015), il tutto viene confermato *per tabulas* dalla produzione in atti del contratto di maggio 2015 e delle successive richieste di migrazione.

Si precisa infine che la situazione amministrativa e contabile riporta un credito in favore dell'operatore pari ad Euro 635,05.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

Preliminarmente va osservato che pur essendo copiosa la documentazione prodotta da entrambe le parti, in parte combaciante l'una con l'altra, la stessa non consente una disamina precisa del caso in esame, essendo lacunosa da entrambe le parti su punti fondamentali.

A) La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 335,14 relativamente alle fatture n. 1575677107 e n. 1575953349 deve essere rigettata. L'istante afferma di aver sottoscritto un contratto nella primavera 2015 (che non produce) con l'operatore chiamato, di conseguenza di essere cliente dello stesso dal suddetto periodo e richiede il rimborso della cifra di Euro 335,14 relativi alla fattura 1575677107 emessa in data 08.06.2015 e prodotta in atti e della fattura n. 1575953349 non prodotta in atti, con la motivazione "*relative a periodi antecedenti l'attivazione dei servizi con H3G*". Peraltro, anche della fattura prodotta, non è chiaro l'importo contestato, in quanto non reclamato all'epoca, essendo i reclami agli atti del giorno 01.09.2015 e del giorno 29.09.2015. Ed invero, le e-mail inviate dall'istante al presunto agente H3G (che comunque possiede e-mail con dominio generico), non riportano i numeri di fatture contestate e le cifre in esse contestate, oltrech  i numeri di utenze collegati alla fatturazione. Come da costante giurisprudenza di questo Corecom: *  orientamento costante di codesto Comitato, cos  come di altri Corecom e dell'Autorit , che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Sulla doglianza relativa al ritardo nella migrazione (interpretazione del periodo "*antecedenti l'attivazione dei servizi in H3G*") va evidenziato che dalla ricostruzione dell'operatore, documentata, emerge che per la sim xxx472 veniva sottoscritto contratto in data 26.05.2015 (quindi compatibile con il riferimento alla "*primavera 2015*") mentre il contratto per la numerazione xxxx676 veniva sottoscritto in data 10.07.2015 e attivato in data 14.07.2015, quindi nei tempi previsti. Sul punto l'istante non controdeduce oltre a non riportare in istanza, su quali utenze si sarebbe verificato il ritardo. Infine, la fattura prodotta in atti n. 1575677107 emessa in data 08.06.2015, relativa al periodo di ritardo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

contestato, è prodotta solo nel frontespizio e non consente di capire quali siano i contratti addebitati o le sim associate.

B) Le domande b) relativa allo storno dell'intera posizione debitoria e d) relativa alla richiesta di indennizzo per avere applicato una tariffa diversa da quella contrattualmente prevista, devono essere rigettate. Premesso che è pacifico e ammesso dall'istante che vi era una contrattualizzazione voluta con l'operatore, di cui non produce documentazione (ma la produce l'operatore), vanno analizzati i reclami inviati in data 01.09.2015 e 29.09.2015 in contestazione e le fatture n. 1576227336 (reclamata nei termini), n. 1575953349 (non presente in atti), n. 1575677107 (reclamata oltre il termine di 45 giorni previsti), n. 156495782 e n. 1589054725 (reclamate nei termini), portanti un reclamo relativo all'addebito dei servizi in oggetto a valore aggiunto identificati come Offerta Business, Importi Una Tantum, Traffico e Altri servizi. Va evidenziato che la fattura 1589054725 contiene esclusivamente penali per recesso anticipato. La disquisizione, quindi, attiene a quale contratto/profilo tariffario il cliente abbia effettivamente sottoscritto, sostenendo lo stesso di aver sottoscritto il piano "Business Unlimited" (senza indicare per quali numeri di sim), al costo di Euro 25,00 + IVA al mese. Sul punto l'operatore, pur evasivo nella ricostruzione dei fatti in memoria, produce i contratti riportanti contrattualizzazione per pian tariffari "Unlimited Start" e "Unlimited Plus", che l'istante non contesta. Entrando nel merito ed analizzando la fattura n. 1576495782 di Euro 60,04, riportante l'elenco delle sim contestate in GU14 (xxxx300, xxx676, xxxx646, xxxx654) si nota come il canone PowerFull, comprendente evidentemente le 4 SIM, sia di Euro 96,00 (poi scontati di Euro 81,00) oltre IVA, e di conseguenza più basso (Euro 15,00 finali) rispetto alla cifra indicata dall'istante di Euro 25,00 oltre IVA al mese. Sul traffico l'istante non produce (anche in reclamo), una contestazione specifica, né di carattere contrattuale né di altro tipo, atta a motivare il non riconoscimento dell'importo, stante il fatto che la fattura riporta esattamente le voci di traffico addebitate e non incluse (segreteria telefonica, numerazioni speciali, mms, traffico internet sotto altri operatori). Peraltro, l'istante produce in atti la successiva fattura n. 1576761713, che non è stata contestata con reclamo, pur essendo identica relativamente all'applicazione del piano tariffario e differente nel consumo di traffico, ma contesta la successiva ancora n. 1589054725 contenente i soli costi di recesso anticipato. Stante quindi la



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

ricostruzione che codesta Autorità ha operato, basata soprattutto sulla documentazione prodotta dalle parti, più che dalla ricostruzione operata dalle stesse, non si evince la discrasia di piano tariffario applicato che giustifichi da un lato lo storno totale e dall'altro l'indennizzo richiesto. Occorre poi rilevare che la domanda di parte istante relativa a storni e rimborsi per le somme contestate sono già state soddisfatte (poiché per quanto sopra rappresentato non è possibile addivenire a diverso accertamento) in sede conciliativa ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 All. A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, come da verbale del 3.08.2016 in forza del quale l'operatore ha corrisposto all'utente *"la somma di euro 150,00 di cui euro 90,00 a titolo di rimborso per le somme in contestazione"*, effettivamente corrisposte in compensazione dell'insoluto con nota di credito n. 1690596459 del 10.08.2016.

C) La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione delle SIM deve essere rigettata. Premesso che l'istante non ha evidenziato esattamente le date in cui ha sottoscritto gli abbonamenti (sia in istanza che nei reclami), date funzionali a determinare l'eventuale ritardo, e le numerazioni oggetto della doglianza, deve rilevarsi che l'operatore ha invece fornito una puntuale ricostruzione delle varie sottoscrizioni di contratti per tutte le sim del codice cliente e le relative date di migrazione, conformi ai tempi imposti dall'Autorità, peraltro producendo i contratti. Sul punto l'istante non ha controdedotto, per tale motivo si reputa assolto l'onere probatorio in capo all'operatore.

D) La domanda e) relativa all' indennizzo per mancata risposta ai reclami, è da accogliere. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo deve essere accolta in quanto l'istante ha prodotto in atti i reclami inviati via fax in data 01.09.2015 e 29.09.2015, già oggetto di parziale indennizzo da parte dell'operatore in sede di udienza di conciliazione in data 03.08.2016. Alla data del primo reclamo del 01.09.2015 vanno aggiunti 45 giorni previsti in favore dell'operatore per provvedere alla risposta, dunque il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo va individuato al 16.10.2015 e sino allo 03.08.2016, così per complessivi 292 giorni (292 giorni x 1,00 Euro), ex art. 11 regolamento indennizzi, per complessivi Euro 292,00 a cui sottrarre Euro 60,00 già corrisposti e per definitivi Euro 232,00 (Euro 1,00 x 292 giorni = Euro 292,00 – Euro 60,00 = Euro 232,00).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Mary Rose X 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 i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. Euro 232,00 (duecentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, per le motivazioni di cui al punto B).
3. La società Wind Tre X già H3G X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente  
La Responsabile del Servizio  
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)