

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2014.1.10.21.418

OGGETTO: Definizione controversia XXX / H3g Ora Wind Tre 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 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";



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

Vista le delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Viste le delibere Delibera Agcom 664/06/CONS (delibere Agcom nn. 87/13/CRL e n. 92/13/CRL e delibera Corecom Toscana n. 64/2015;

Visto lo *“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 4 dicembre 2008;

Vista la *“Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'attivazione di servizi non richiesti che hanno generato traffico extrasoglia nei confronti della società H3G ora WIND TRE X (di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto in data 29.06.2012 aderendo alla proposta di vendita a rate di 2 terminali con relative Sim Top 800 e Top 400;
- di aver aderito in data 5.12.2012 ad un'offerta relativa ad un'ulteriore Sim abbinata ad un terminale;
- di aver indicato come metodo di pagamento l'addebito sulla propria carta di credito;
- di non avere ricevuto, seppur previsto da contratto, fatture cartacee nel periodo tra giugno e dicembre 2012 e di averle pagate regolarmente;
- di aver ricevuto la fattura n. 1254593117 dell'8.12.12 che presentava degli importi elevati rispetto a quanto pattuito da contratto, al contrario delle fatture precedenti che risultavano regolari;



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

- di aver provveduto a contestare tale fattura, tramite il servizio clienti, in quanto presentava delle voci di costo non contemplate nel contratto;
- di aver subito, nel mese di gennaio 2013, il furto della propria carta di credito e di aver richiesto all'operatore di rateizzare le fatture insolute a causa di questo disguido;
- di aver contattato il servizio clienti al fine di risolvere il problema dei servizi attivi e mai richiesti;
- di avere ricevuto la fattura n. 1332833636 dell'8.02.2013 che presentava i medesimi addebiti per servizi non richiesti;
- di non avere ottenuto alcun riscontro ai reclami effettuati;
- di aver subito il distacco della linea da parte dell'operatore a partire da maggio 2013;
- di avere ricevuto successivamente numerose fatture;
- di avere ricevuto solleciti di pagamento da una società di recupero del credito;
- di aver proposto, senza alcun riscontro, una soluzione transattiva attraverso la restituzione degli apparati e la corresponsione all'operatore dell'importo di 500,00 euro per canoni e traffico relativi al periodo successivo a dicembre 2012.

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

- a) la chiusura del contratto;
- b) lo storno degli importi relativi ai servizi non richiesti e disconosciuti, pari a 476,71 euro per "contenuti Portali 3" e 284,01 euro per "internet ed altri operatori";
- c) indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- d) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 30.10.2013;
- e) storno delle fatture successive al distacco.

a. La posizione dell'operatore

La società H3G nella propria memoria eccepisce l'improcedibilità della domanda in quanto il gestore ha provveduto al rimborso degli importi contestati da controparte a alla corresponsione degli indennizzi previsti dall'art.24 della propria Carta dei Servizi. Nello specifico, il gestore "si è



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

impegnato a stornare parzialmente l'insoluto - all'epoca pari ad € 2.837,54 – per la somma di € 837,54 computata secondo i seguenti calcoli: - rimborso degli importi contestati da controparte relativamente ai Contenuti Portale 3 (pari ad € 476,71cfr. Formulario GU14) ed in applicazione dell'art. 24 della propria Carta Servizi: - indennizzo per la sospensione del servizio pari a € 60,00 per ciascuna utenza per un importo complessivo di € 180,00; indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari a € 60,00 per ciascun reclamo, presente agli atti, per un importo complessivo di € 180,00. Il suddetto storno parziale è stato riconosciuto tramite l'emissione, data 06.10.2014, delle note di credito n. 1490402667 di € - 110,51 e n. 1495031342 di € - 727,03 (doc. 6), che sono state applicate, rispettivamente, sulla fattura n. 1332833636 dell'08.02.2013 e sulla fattura n. 1349091724 dell'08.08.2013.”. In merito al traffico in extrasoglia precisa la correttezza della fatturazione, poichè “.... sulle utenze de quibus risultavano essere attivi alcuni servizi in abbonamento forniti sia da partner di H3G S.p.A. che da soggetti terzi che il Servizio Clienti del Gestore ha provveduto, comunque, a disattivare (doc. 11).Il Gestore non può in alcun modo inibire l'accesso e la fruizione di tali servizi che resta, pertanto, dipendente da chi ha in uso il terminale, anche quando concesso a terzi dal proprietario dello stesso o, ancora, anche nei casi di utilizzo non autorizzato.”. In merito alla verifica del raggiungimento della soglia mensile H3G rileva che “l'istante avrebbe potuto monitorare il livello di soglia raggiunto ricorrendo agli strumenti che il Gestore offre a tutta la Clientela, peraltro menzionati in ogni fattura inviata... Inoltre, l'utente non ha comunicato al gestore la volontà di fissare un diverso limite di soglia dai 50,00 euro mensili preimpostati e poichè “non risulta che l'utenza dati in questione abbia superato tale soglia, atteso che le fatture emesse per la cliente hanno carattere bimestrale” ne consegue la legittimità di tutti gli addebiti. Sulla sospensione delle utenze il gestore osserva come la stessa sia stata determinata dall'inadempimento dell'istante che non provvedeva al pagamento delle fatture poichè non era più attiva la modalità di pagamento prescelta dall'istante in sede di sottoscrizione dei contratti (nella fattispecie, carta di credito). H3G rileva di aver più volte sollecitato l'utente a fornire un nuovo metodo di pagamento, senza avere alcun riscontro, pertanto, ha legittimamente proceduto alla sospensione delle utenze in questione, preavvisando l'istante. H3G evidenzia come tale disattivazione abbia comportato la risoluzione dei contratti inter partes prima della loro scadenza naturale, fissata in 30 mesi. Poichè l'offerta



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

commerciale cui l'istante ha aderito prevedeva l'applicazione di tariffe convenienti e la possibilità di acquistare, mediante rateizzazione del prezzo, i terminali associati all'offerta, la cui rata mensile veniva scontata in fattura, lo stesso si impegnava a rimanere vincolato per 30 mesi verso il gestore garantendogli così i tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio dei contratti. Pertanto, il gestore insiste sulla legittimità della fattura n. 1348058067 dell'08.08.2013, in cui si richiede all'utente il versamento in un'unica soluzione delle rate residue, e non ancora corrisposte, relative all'acquisto del Terminale. Infine, H3G rileva che la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta perché già indennizzata secondo quanto previsto dalla propria Carta Servizi.

2. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda a) è da rigettare. Infatti, secondo l'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, non rientrando la richiesta di parte istante nell'ambito di applicazione previsto dalla normativa di riferimento, non può essere trattata.
- b) Le domande b) e c) e d) saranno trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. In particolare, si ritiene di accogliere parzialmente l'eccezione di improcedibilità dell'istanza, avanzata da H3G, per avere l'operatore già provveduto al rimborso degli importi contestati da controparte e alla corresponsione degli indennizzi previsti dall'art. 24 della propria Carta dei Servizi. Si ritiene, infatti, opportuno applicare l'art. 2, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo cui le disposizioni del Regolamento Indennizzi "non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia,



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

o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi". Nel caso di specie, l'operatore ha rispettato quanto dichiarato nel verbale di conciliazione dell'11.09.2014, emettendo, in data 6.10.2014, due note di credito in favore dell'istante, dell'importo di 110,51 euro e 727,03 euro. Nello specifico, il gestore riconosce all'istante il rimborso di 476,71 euro, relativamente agli importi addebitati come "Contenuti Portale 3", nonché l'importo di 360,83 euro a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio di tre utenze e di indennizzo per la mancata risposta a tre reclami. Nonostante ciò, va precisato che l'approfondimento istruttorio rileva il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto. A riguardo, si precisa che, con riferimento ai "Contenuti Portale 3", il gestore non ha dimostrato di aver provveduto alla preventiva verifica della volontà inequivoca del cliente prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento, ai sensi dell'articolo 3 della Delibera Agcom 664/06/CONS (delibere Agcom nn. 87/13/CRL e n. 92/13/CRL e delibera Corecom Toscana n. 64/2015). Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante ad ottenere, oltre allo storno delle voci di costo relative ai "Contenuti Portale 3" già riconosciuto, un indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto. In particolare, considerato che, dalla schermata dei Servizi Premium depositata dal gestore risultano due servizi erogati in abbonamento attivi su una sola utenza, di cui uno attivo dal 01.08.2012 all'08.08.2012, l'altro dal 23.08.2012 al 22.12.2012, il periodo indennizzabile andrà individuato: per il primo servizio, dal 01.08.2012 (giorno di attivazione) fino all'08.08.2012 (giorno di disattivazione), per un totale di 8 giorni; mentre per il secondo, dal 23.08.2012 (giorno di attivazione) fino al 22.12.2012, per un totale di 122 giorni. Per il calcolo di tale indennizzo, si deve fare riferimento all'art. 8, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, secondo cui *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"*. Tuttavia, deve ritenersi che, per la natura senza dubbio accessoria del servizio attivato senza consenso, debba considerarsi applicabile quanto appositamente previsto in tali ipotesi dal



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

comma 2 del citato articolo, secondo il quale *“nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l’indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione.”* Pertanto, la misura dell’indennizzo spettante è pari, per il primo servizio non richiesto, all’importo di 8,00 euro (1,00 euro x 8 giorni di attivazione non richiesta x 1 utenza), per il secondo servizio non richiesto, all’importo di 122,00 euro (1,00 euro x 122 giorni di attivazione non richiesta x 1 utenza), per un totale di 130,00 euro. Per quanto riguarda la voce di costo contestata dall’istante e denominata in fattura *“Internet sotto altri operatori”*, si ritiene di accogliere quanto eccepito in memoria dal gestore rispetto al traffico dati che rileva la correttezza degli importi fatturati e del proprio operato, poiché non avendo l’utente superato la soglia dei 50,00 euro mensili come limite massimo di consumo per il traffico dati, come stabilito dall’art.3 della delibera Agcom 326/10/CONS, l’operatore non era tenuto ad informare l’istante del traffico extra-soglia prodotto. Relativamente all’indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, si precisa come il gestore abbia provveduto a soddisfare la richiesta dell’istante in applicazione dell’art.24 della propria Carta Servizi riconoscendo in suo favore, tramite l’emissione delle note di credito del 06.10.2014, l’indennizzo di 60,00 euro per ciascuna utenza interessata, per un importo complessivo di 180,00 euro.

In conclusione, si ritiene di riconoscere in favore dell’istante il diritto all’indennizzo di 130,00 euro per l’attivazione di servizi non richiesti, indennizzo non riconosciuto con l’emissione delle due note di credito, nonché di rigettare tutte le altre richieste di cui al presente capo, in applicazione dell’art. 2, comma 1, dell’allegato A alla delibera n.73/11/CONS, in quanto ritenute già soddisfatte con l’emissione delle richiamate note di credito.

- c) La domanda e) deve essere rigettata. In particolare, è necessario specificare che la sospensione delle numerazioni è stata determinata dall'inadempimento dell'istante che non ha provveduto al pagamento delle fatture poiché la modalità di pagamento prescelta, nella fattispecie la carta di credito, non risultava più attiva. L’istruttoria, infatti, rileva che, con comunicazione del 04.04.2013 e del 26.04.2013, H3g sollecitava l’utente a fornire un nuovo metodo di pagamento automatico tra quelli previsti da contratto, preallertandolo,



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

contestualmente, della sospensione delle utenze in caso di reiterata insolvenza. Tali solleciti, però, non hanno avuto alcun riscontro da parte dell'istante che in entrambi i reclami scritti, avanzati nei confronti del gestore, non faceva alcun riferimento al furto della propria carta di credito, ma si limitava a contestare il traffico extra-soglia e l'interruzione del servizio chiedendone l'immediata riattivazione. Inoltre, dalla documentazione in atti, non emerge la volontà di provvedere a regolarizzare la propria posizione debitoria attraverso un pagamento, anche parziale, delle fatture insolute. Si ritiene, pertanto, che l'operatore abbia legittimamente proceduto alla disattivazione delle utenze, agendo con regolare preavviso, secondo quanto previsto dell'art. 15, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto. Ciò ha comportato la risoluzione dei contratti prima della loro scadenza naturale, fissata in 30 mesi. Considerato che l'offerta commerciale cui ha aderito l'istante prevedeva condizioni favorevoli, come l'applicazione di tariffe convenienti e la possibilità di acquistare, mediante rateizzazione del prezzo, i terminali associati all'offerta, la parte istante si impegnava a rimanere vincolata al gestore, per un certo periodo di tempo, garantendogli così i tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio dei contratti. Pertanto, in virtù della risoluzione anticipata del contratto, il gestore ha provveduto legittimamente ad emettere la fattura n. 1348058067 dell'08.08.2013, computando al cliente il versamento in un'unica soluzione delle rate residue, e non ancora corrisposte, relative all'acquisto del terminale. Ha inoltre provveduto ad emettere la fattura n.1349091724 dell'08.08.2013 relativa alle somme dovute per il recesso anticipato delle 3 utenze. Alla luce di quanto sopra, ne consegue che la richiesta di storno relativa alle fatture successive al distacco deve essere rigettata.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Proskurina nei confronti della società H3G ora WIND TRE XXX per le motivazioni di cui in premessa.



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

1. La società H3G ora WIND TRE 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 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti per le motivazioni di cui al capo b).
2. La società H3G ora WIND TRE 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

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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