

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. GIACINTO/H3G XXX

(LAZIO/D/1070/2015)

Registro Corecom n. 23/2017

IL DIRIGENTE

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 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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 dell’utente sig. G. Giacinto presentata in data 14.12.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore H3G XXX, di seguito, per brevità, “H3G”, il mancato invio delle fatture, addebiti di somme non dovute e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Il 23 marzo 2014 aveva attivato una nuova sim con piano Web Light (n. XXXXX72765) in abbinamento ad altra utenza mobile già in essere con H3G (n. XXXXX09005);
- b. Il 20 dicembre 2014 l’utenza n. XXXXX09005 era migrata ad altro operatore;
- c. L’8 marzo 2015 era pervenuta una fattura per la sim n. XXXXX72765 di importo superiore ai precedenti;

- d. A seguito di reclamo, aveva appreso che l'importo bimestrale del canone web light era aumentato, non essendo più associato all'utenza XXXXX09005, circostanza di cui non era stato preventivamente informato;
- e. A seguito di disdetta anche di questa utenza, erano stati addebitati sul conto corrente importi di fatture non pervenute;
- f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi il 9 dicembre 2015 si era concluso con esito negativo.

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

- i. Rimborso della fattura dell'8 marzo 2015 e delle somme successive addebitate sul conto
- ii. Indennizzo per mancato invio delle fatture
- iii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo

2. La posizione dell'operatore H3G.

L'operatore in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS, avendo assunto l'impegno in sede di verbale di conciliazione a riconoscere l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi ed avendo provveduto a corrisponderlo. Ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza con riferimento alla domanda di liquidazione di indennizzo per il mancato invio delle fatture, trattandosi di fattispecie non prevista dalla Delibera 73/11/CONS. Nel merito, ha precisato che la numerazione dati era stata attivata dall'utente il 23 marzo 2014 con profilo tariffario Web Light associata alla vendita a rate del terminale modello Web Pocket con vincolo contrattuale di 30 mesi, usufruendo, in virtù della titolarità dell'utenza voce, del Piano Casa e di una scontistica mensile di Euro 12,00 iva inclusa per tutta la durata del vincolo. Al fine dell'applicazione della scontistica per la numerazione dati, l'offerta Piano Casa poneva quali condizioni essenziali l'attivazione di un abbonamento voce per tutta la durata dell'abbonamento dati, con conseguente perdita dello sconto per la numerazione dati in caso di recesso anticipato dal contratto relativo all'utenza voce. Con la sottoscrizione del contratto, l'utente aveva dichiarato di conoscere e accettare il contenuto della proposta di H3G e in ogni caso i Piani Tariffari e le CGC sono validi ed efficaci se l'utente li ha conosciuti o avrebbe potuto conoscerli usando l'ordinaria diligenza in quanto facilmente consultabili sul sito web ww.tre.it. Ha dedotto quindi la legittimità degli importi addebitati nella fattura dell'8 marzo 2015, trattandosi di canoni ordinari senza la scontistica (non più applicabile per il recesso anticipato dall'abbonamento voce) e gli addebiti successivi, contenenti i costi delle rate residue del terminale associato alla numerazione dati e i costi di recesso anticipato dall'offerta promozionale della medesima utenza dati, esercitato il 23 marzo 2015. Infine, ha eccepito l'infondatezza nel merito della domanda relativa al mancato invio delle fatture, avendole sempre inoltrate all'indirizzo indicato dall'istante.

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.

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

3.1. Sul mancato invio delle fatture

L'istante lamenta il mancato invio delle fatture, chiedendo la liquidazione di un indennizzo.

L' inadempimento lamentato dall'utente non è riconducibile per analogia a nessuna delle fattispecie di disservizio contemplate nella Delibera 73/11/CONS, né l'indennizzo richiesto è previsto dal contratto, dalla carta dei servizi, da disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda è infondata e viene rigettata.

3.2. Sulla domanda di rimborso

L'istante chiede il rimborso degli importi addebitati nella fattura dell'8 marzo 2015, nonché degli importi successivamente addebitati sul conto corrente, per i quali non ha ricevuto le relative fatture.

L'operatore deduce la legittimità degli addebiti effettuati, trattandosi di corrispettivi di riallineamento al piano con canone base a seguito di recesso anticipato da offerte promozionali, nonché di costi di rate residue del terminale e di costi per recesso anticipato.

La domanda dell'utente è parzialmente fondata sotto il seguente profilo.

E' in atti la proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente il 23 marzo 2014, con la scelta del piano tariffario Web Light, l'offerta "Vendita rate Abb 30", un "web pocket 216 new".

Nella sua difesa, l'operatore illustra la promozione c.d. "Piano Casa", che dava la possibilità ad un cliente titolare di una sim voce 3 (di nuova attivazione o già cliente 3) di aderire entro il 30 novembre 2015 ad un'offerta per una utenza dati con canone mensile scontato per 30 mesi (sconto mensile di Euro 12,00 rispetto al canone pieno di Euro 15,00), un terminale dati in vendita a rate per 30 mesi, l'opzione LTE inclusa gratis per sempre, a condizione che il cliente attivasse o avesse attivo un abbonamento voce, che l'abbonamento voce rimanesse attivo per tutta la durata dell'abbonamento dati, che le modalità di pagamento dell'offerta voce e dati fosse la stessa.

Deduce poi che l'istante, sottoscrivendo il contratto, ha dichiarato di conoscere ed accettare il contenuto della proposta commerciale di H3G e che, in ogni caso, i Piani Tariffari e le CGC sono conosciuti o conoscibili dall'istante, atteso che tali condizioni, "oltre ad essere consegnate all'utente, unitamente a copia del contratto, all'atto della stipula contrattuale, sono disponibili in qualsiasi punto vendita della società esponente e sono facilmente consultabili sul sito web www.tre.it". Nello specifico, prosegue, il sig. Giacinto ha potuto usufruire della scontistica riferibile al "Piano Casa" ampiamente consultabile anche sul sito istituzionale di H3G, e da qui la correttezza degli addebiti effettuati a seguito del suo recesso anticipato dall'abbonamento voce prima, e dall'abbonamento dati poi.

Le deduzioni dell'operatore in ordine alla conoscenza e conoscibilità delle CGC e dei Piani tariffari sono in linea di principio condivisibili, purchè la proposta di abbonamento contenga tutte le informazioni relative all'offerta prescelta, così da poter far ritenere che l'utente, sottoscrivendola, ne conosca, o ne possa conoscere, e ne accetti le specifiche condizioni.

Nel caso di specie, in nessuna parte della proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente si rinviene uno specifico riferimento e/o un richiamo all'abbinamento del profilo tariffario prescelto Web Light alla promozione "Piano Casa" , con ciò non potendosi ritenere la conoscenza e conoscibilità da parte dell'utente delle specifiche condizioni della promozione "Piano Casa" e dei suoi riflessi ed effetti sul piano Web Light, sia pure facendo uso dell'ordinaria diligenza.

Né è sufficiente a far ritenere la conoscenza o conoscibilità delle condizioni della promozione Piano Casa, il fatto che l'istante abbia dichiarato di aver attivato la nuova sim in abbinamento all'utenza già H3G, e che nelle fatture relative all'utenza dati vi fosse la dicitura "Internet a casa" , peraltro differente da "Piano Casa". Difatti, l'utente dichiara di aver appreso solo il 23 marzo 2015 da un operatore del servizio clienti che la perdita della scontistica del piano Web Light era conseguenza della sua migrazione ad altro operatore della linea voce.

In altre parole, si ritiene che nella specifica fattispecie, l'utente non abbia avuto una adeguata informazione e descrizione di tutto quello che prevedeva la proposta di abbonamento sottoscritta e non abbia quindi conosciuto, né potuto conoscere, le condizioni del Piano Casa, tra cui quelle relative alle conseguenze del recesso anticipato dall'abbonamento della sim voce rispetto ai costi della sim dati, che ha comportato l'emissione della fattura di marzo 2015, contestata dall'utente.

Tutto quanto sopra considerato e ritenuta la violazione da parte dell'operatore dei suoi obblighi informativi in sede di stipula contrattuale, si ritiene equo disporre il rimborso degli importi di tale fattura.

Viene invece rigettata la domanda di rimborso degli ulteriori importi di Euro 29,46 e di Euro 32,15 addebitati sul conto corrente intestato all'istante e relativi ai costi delle rate residue del terminale e ai costi di recesso anticipato dal contratto di abbonamento dati, in quanto l'utente era a conoscenza delle condizioni economiche del piano tariffario Web Light e nel corso della registrazione vocale della richiesta di disattivazione era stato esplicitamente informato del fatto che sarebbero stati addebitati i costi per il recesso anticipato rispetto al vincolo contrattualmente assunto.

L'operatore dovrà pertanto provvedere a rimborsare all'utente il solo importo di Euro 26,01 di cui alla fattura n. 1533664027 dell'8 marzo 2015, oltre gli interessi legali dalla data del pagamento.

3.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 3 luglio 2015, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può trovare accoglimento, per la seguente ragione.

Risulta in atti che, in occasione dell'udienza per il tentativo di conciliazione del 9 dicembre 2015, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 Delibera 73/11/CONS, H3G si è impegnata a corrispondere, conformemente alla propria Carta Servizi, l'importo di Euro 60,00 per la mancata risposta al reclamo, a mezzo assegno bancario intestato all'istante.

Nella memoria difensiva del 19 gennaio 2016, l'istante dichiara che l'assegno non è ancora pervenuto. L'operatore, nella memoria, dichiara di aver spedito l'assegno con raccomandata del 1 febbraio 2016 avente tracking number 152186268695.

E' d'obbligo precisare che, ai sensi dell'art. 2, comma 1, Allegato A: "... Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, 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".

In base a tale disposizione, qualora siano stati corrisposti gli indennizzi previsti dal contratto prima di accedere alla fase contenziosa o quando il gestore si sia impegnato a farlo in occasione dell'esperimento di conciliazione, è precluso al definitore l'utilizzo dei parametri indennizzatori regolamentari (per lo più migliorativi) imponendosi la eventuale reiterazione del computo dell'indennizzo secondo gli standard contrattuali.

L'intento perseguito dal Regolatore con la disposizione in esame è ben descritto nelle osservazioni svolte dall'Autorità in sede di consultazione pubblica del testo del Regolamento Indennizzi : " ...in sede di definizione delle controversie troveranno applicazione gli importi del Regolamento solo qualora l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o si sia impegnato a farlo in sede conciliativa: in caso contrario (n.d.r. ove lo abbia fatto !) il calcolo degli indennizzi avverrà comunque sulla base degli importi contrattualmente stabiliti. Tale specifica si rende opportuna proprio al fine di scongiurare la possibilità che le controversie siano instaurate, ovvero che ragionevoli proposte di indennizzo da parte degli operatori nel corso della procedura di conciliazione siano rifiutate, al solo fine di ottenere in sede di definizione gli importi maggiori stabiliti dal Regolamento".

Pertanto, alla luce di tale normativa e disposizione, e in conformità alle pronunce dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (tra cui Delibera 113/14/CIR) e dell'Autorità adita (da ultimo, Corecom Lazio n. 66/15 e 33/16), considerato l'impegno assunto dall'operatore nel verbale di conciliazione al riconoscimento dell'indennizzo, la richiesta dell'utente di pagamento in questa sede di un indennizzo regolamentare per la mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento, in quanto già soddisfatta e congrua secondo il regolamento contrattuale e, in particolare, dell'art. 24 della Carta Servizi H3G.

In conformità all'impegno assunto in sede di conciliazione, H3G dovrà pertanto provvedere a corrispondere all'istante l'importo di Euro 60,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami come previsto dalla Carta Servizi H3G, ove non ancora pervenuto il pagamento.

4. 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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (duecento/00) da porsi a carico dell'operatore considerata la parziale soccombenza dell'istante e il modesto valore della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

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

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. G. Giacinto nei confronti della società H3G XXX.
 2. La società H3G è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura, l'importo di Euro 60,00, ove non ancora incassato dall'istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art. 24 - Tab. 1 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G XXX
 3. La società H3G XXX è tenuta a rimborsare all'utente la somma di Euro 26,01(ventisei/01) di cui alla fattura n. 1533664027 dell'8 marzo 2015, oltre gli interessi legali dalla data del pagamento.
 4. La società H3G XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
 5. 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.
 6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 7. 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 Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 22/03/2017

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto