DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TEVERE PALI XXX / WINDTRE XXX (già H3G XXX)

(LAZIO/D/935/2017)

Registro Corecom n. 21/2018

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 Tevere Pali XXX presentata in data 31.10.2017 per il tramite di A.E.C.I. Lazio;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato – nei confronti di H3G XXX- oggi WINDTRE XXX, l'illegittima fatturazione di servizi non richiesti, chiedendo l'indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti, la restituzione delle somme indebitamente percepite e lo storno dell'insoluto.

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

a. Da dicembre 2016 avrebbe ricevuto fatture con costi non dovuti e per servizi mai richiesti tra cui "traffico internet sotto rete tre" gettoni extra soglia, "kasko mini 3 euro", "opzione LTE";
b. Nonostante i reclami il gestore avrebbe continuato a fatturare costi non dovuti;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di H3G:

i. Storno somme non dovute
ii. Rimborso somme pagate non dovute
iii. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti
iv. Indennizzo per mancata risposta al reclamo
v. Indennizzo per sospensione dei servizi
vi. Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore.

H3G, nelle proprie memorie difensive, in via preliminare eccepiva la genericità delle contestazioni mosse dall'istante.

Nel merito precisava di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze oggetto di contestazione secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari scelti dall'istante fino alla disattivazione conseguente il mancato pagamento di sei fatture.

Evidenziava la mancanza di qualsivoglia valido reclamo sul punto che, ai sensi delle CGC rendeva tardiva la richiesta perché decorsi 90 giorni dall'emissione delle fatture.

Invocava, poi, le disposizioni di cui all'art. 123, comma 1e 2, d.lgs 196/2003, alla luce del quale può essere eventualmente valutato e preso in considerazione, solo il traffico risalente ai sei mesi antecedenti la contestazione e non oltre.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

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 Sull'attivazione di servizi non richiesti –extra fatturazione.

L'utente assume illegittima fatturazione da dicembre 2016 per attivazione servizi non richiesti e *traffico internet sotto rete tre*.

Ha prodotto le fatture da gennaio 2017 a giugno 2017.

Su quelle, pertanto, verrà condotta la relativa indagine.

Il gestore si è difeso assumendo la fatturazione regolare del traffico prodotto dall'utente e, quanto ai servizi attivi, la legittima attivazione sottoscritta in sede di stipula contrattuale.

Ha omesso, però, di produrre il contratto sottoscritto.

Dalle fatture prodotte emerge l'attivazione della "Kasko mini 3 euro" da gennaio 2017 fino a marzo 2017.

L'attivazione dell'opzione LTE, invece, da gennaio 2017 a luglio 2017.

La mancata produzione del contratto, citato a puntello dal gestore, impedisce di verificare la correttezza dell'attivazione, contestata, invece, dall'istante con l'UG del 6.9.2017.

Si ritiene, pertanto, di riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 8, comma 2, della Del. 73/11/CONS dal 1.1.2017 al 31.3.2017 per l'illegittima attivazione, in assenza di valido consenso contrattuale, della "Kasko mini 3 euro" nella misura di € 89,00.

Si ritiene, altresì, di riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 8, comma 2, della Del. 73/11/CONS dal 1.1.2017 al 31.3.2017 per l'illegittima attivazione, in assenza di valido consenso contrattuale, della opzione LTE dal 1.1.2017 al 30.6.2017 nella misura di € 180,00.

Nelle fatture prodotte, inoltre, devono essere stornate/rimborsate le somme contabilizzate per i servizi non richiesti attivati.

❖

Quanto al rimborso del traffico fatturato per "internet sotto rete tre" si ritiene di non accogliere la richiesta di rimborso dal momento che dalle fatture prodotte si evince che il traffico afferisce a servizi non inclusi nell'offerta, *rectius* a consumo, rispetto ai quali l'utente non ha mosso specifiche contestazioni di mancato consumo limitandosi, genericamente, a formulare una richiesta di rimborso/storno senza alcun valido supporto probante la legittimità della pretesa.

❖

Quanto all'assunta illegittima sospensione del servizio, si ritiene di non accogliere la richiesta dal momento che la richiesta è totalmente generica e non circostanziata in merito al presunto periodo di sospensione.

A ciò si aggiunga che sul punto, prima della generica richiesta avanzata con l'UG del 6.9.2017 non sussiste un valido reclamo inoltrato al gestore e che avrebbe consentito allo stesso di verificare la fondatezza della doglianza e, per l'ipotesi di fondatezza, la risoluzione del disservizio.

3.2 Sull'indennizzo da mancata risposta al reclamo

L'utente chiede, pure, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Assume di avere inoltrato molteplici reclami telefonici, non circostanziati, e produce un reclamo del 10.5.2017 inoltrato ad un indirizzo di posta elettronica non deputato alla finalità utilizzata dall'utente.

L'indirizzo utilizzato infatti, non è tra quelli indicati dall'operatore per l'inoltro dei reclami.

Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale.

In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una

valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti.

La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, dato il comportamento delle parti e la parziale soccombenza, appare equo compensare le spese di procedura

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 della Tevere Pali XXX nei confronti della società WINDTRE XXX (già H3G XXX).

2. La società WINDTRE XXX è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la complessiva somma di euro 269,00 per attivazione servizi non richiesti, nonché a stornare/rimborsare nelle fatture da gennaio a giugno 2017, e di cui agli atti, i costi addebitatati per "Kasko mini 3 euro" e "Opzione LTE" ricostruendo, conseguentemente, la posizione contabile dell'utente.

3. La società WINDTRE XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 27/08/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto