

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.96
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 marzo 2017 è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G ORA WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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";

Vista la delibera Agcom n. 126/07/CONS;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.760);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha contestato la fatturazione di importi illegittimi 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 richiesto al gestore la conversione del proprio piano telefonico da 1.600 a 800 minuti al mese, nonché l'attivazione di un nuovo numero a 800 minuti al mese;
- di avere ricevuto il rifiuto dal gestore in merito all'attivazione della nuova linea per problematiche relative alla riscossione dei canoni ad opera della banca dell'utente;
- di avere reclamato più volte l'attivazione della nuova linea, senza esito;
- di avere effettuato un cambio piano di 800 minuti al mese senza essere stato adeguatamente informato in merito alle soglie di traffico di 200 minuti settimanalmente previste;
- di avere ricevuto a titolo gratuito un apparato telefonico a seguito del cambio piano;
- di avere effettuato traffico extra soglia a causa dell'informativa ingannevole del gestore;
- di avere inviato un reclamo per il traffico extra soglia maturato e, contestualmente, di aver sospeso i pagamenti;
- di avere subito l'interruzione della linea senza preavviso.

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

- a) lo storno totale dell'insoluto maturato.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società H3G nella propria memoria eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione rilevando che: *"l'oggetto della presente istanza dovrà essere limitato ai fatti contestati"*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

dall'istante nel formulario UG, laddove veniva riportato che "L'utente ha attivato il piano tariffario Top 1600 ma a sua insaputa ha superato la soglia massima di minuti"...Nel Formulario GU14 la società istante richiede, del tutto genericamente, lo storno di tutto l'insoluto a suo carico omettendo di specificare i motivi di contestazione delle fatture e omettendo altresì di produrre alcunché a sostegno della propria domanda... L'istante riferisce le odierne contestazioni all'utenza con numerazione +39 348- XXX attivata in data 15.12.2011 con piano tariffario "TOP 1600"(doc. 2A). Su tale utenza in data 04.12.2012 veniva effettuato un cambio offerta con l'adesione al piano tariffario "Top 1600" (doc. 2C), a cui era associato un terminale, modello "iPhone 4S 32GB" (codice IMEI XXX) acquisito con la formula della "Vendita Rate Abb. 30" (doc. 2B). Tale nuova offerta promozionale prevedeva: l'acquisto dell'apparato senza intermediari tra cliente e 3; un vincolo contrattuale di 30 mesi; un addebito in fattura di n. 30 rate mensili e contestualmente uno sconto in fattura di importo pari alla rata sopra indicata. L'utenza veniva disattivata in data 24.09.2013 a seguito della risoluzione del contratto per inadempimento da parte dell'istante."

L'operatore, sulla mancata informativa in merito alle soglie previste dal Piano Tariffario, rileva che l'istante ha sottoscritto un contratto in cui ha dichiarato di conoscere ed accettare il contenuto della proposta commerciale della H3G X Il gestore "...A tal proposito precisa che il piano tariffario relativo al cambio offerta del 2012 è il medesimo di quello attivato nel 2011 e quindi con le stesse soglie di traffico. Il gestore smentisce, pertanto, l'affermazione di controparte che ha richiesto un cambio da 1600 min/mese a 800 min/mese in quanto il piano tariffario è rimasto il medesimo in uso precedentemente all'utente e per cui non risulta essere stata segnalata alcuna problematica in merito all'utilizzo delle soglie."

In merito al traffico extrasoglia, H3G X precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze intestate al cliente secondo quanto pattuito contrattualmente, nel pieno rispetto dei costi previsti dal profilo tariffario abbinato alla numerazione oggetto di contestazione". Nonostante ciò, "per mero spirito conciliativo e senza riconoscere la fondatezza della contestazione avanzata, a seguito di numerosi contatti telefonici intercorsi con il cliente, H3g emetteva le note



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

*di credito n. 1390050589 di € -418,66 in data 07.02.2013 en. 1390114479 di € -596,38 in data 05.03.2013”.*

Per quanto riguarda la verifica del raggiungimento della soglia mensile, H3G rileva che l'istante, *“avrebbe potuto monitorare il livello di soglia raggiunto, sia per il traffico voce ed sms, sia per il traffico dati, ricorrendo a strumenti che il Gestore offre a tutta la Clientela, peraltro menzionati in ogni fattura contestata”.*

Sulla risoluzione anticipata del contratto, il gestore precisa che la stessa è imputabile esclusivamente all'inadempimento dell'istante, che non ha provveduto al pagamento di 3 fatture dopo il sollecito del 12.07.2013 da parte del gestore, con contestuale preavviso di sospensione, e neppure dopo la successiva raccomandata di preavviso di risoluzione del contratto inoltrata in data 04.09.2013. A seguito del mancato pagamento e riscontro da parte dell'istante, in data 24.09.2013 H3G provvedeva a disattivare l'utenza de qua. *“Tale risoluzione anticipata, imputabile esclusivamente all'inadempimento dell'istante, anticipava la conclusione naturale del contratto fissato in trenta mesi dalla sottoscrizione, determinando l'emissione della fattura n. 349123011 di € 245,04 contenente i costi per recesso anticipato”.*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte deve essere accolta parzialmente come di seguito precisato.

- a) Preliminarmente è necessario precisare che l'oggetto del presente procedimento è da limitare alla vicenda fatta valere dall'istante in fase conciliativa, cioè la fatturazione di importi illegittimi a seguito del superamento della soglia massima di minuti consentita all'utente in base al proprio piano tariffario. Pertanto, non si prenderanno in considerazione le problematiche relative all'attivazione della nuova linea. Nel caso di specie, dunque, la richiesta di storno avanzata dall'istante sarà riferita unicamente all'attivazione del piano tariffario TOP 1600 che, secondo quanto dichiarato dall'istante, a causa di un'inadeguata informazione da parte dell'operatore, avrebbe determinato il



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

superamento della soglia massima di minuti e il conseguente mancato pagamento delle fatture. In particolare, si rileva che, in sede di udienza di discussione, come risulta da verbale in atti (prot.AL/2014/22133 del 3.06.2014), l'ufficio richiedeva alle parti di depositare copia del contratto sottoscritto e di sue successive eventuali variazioni. A seguito di tale richiesta, la documentazione non veniva trasmessa dalle parti e, pertanto, si ritiene di prendere in considerazione quanto già prodotto da H3G in sede di memoria. Dalla documentazione in atti risulta che in data 15.12.2011 l'istante sottoscriveva un contratto con piano tariffario TOP 1600 e che in data 28.11.2012 veniva effettuata una variazione contrattuale con mantenimento del piano tariffario TOP 1600 a cui veniva associato un apparato telefonico con "Vendita Rate Abb.30". Pertanto, si ritiene di accogliere l'eccezione avanzata da controparte in ordine all'infondatezza della richiesta di un cambio da 1600 min/mese a 800 min/mese, in quanto il piano tariffario è rimasto il medesimo in uso precedentemente all'utente e per cui non risulta essere stata segnalata alcuna problematica in merito all'utilizzo delle soglie. Premesso ciò, nel caso di specie, per quanto riguarda il traffico extrasoglia, occorre precisare che l'articolo 3, comma 6, della delibera n. 126/07/CONS prevede che " nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta ". Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito prova di avere informato l'utente in tal senso. Pertanto, deve ritenersi fondata la richiesta di storno degli importi relativi al traffico extrasoglia presenti in tutte le fatture al netto delle note di credito n. 1390050589 di € -418,66 e n. 1390114479 di € -596,38, nonché di quanto già corrisposto dall'istante. Per quanto riguarda, invece, la richiesta di storno degli importi relativi al recesso anticipato e le rate residue del terminale, si ritiene di accogliere quanto eccepito da H3G in merito alla correttezza dei costi fatturati a seguito di risoluzione anticipata del contratto. Infatti, dalla documentazione in atti, non risulta che l'istante abbia provveduto ad un pagamento parziale delle fatture insolute per le quali il gestore, in data 12.07.2013,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

sollecitava il pagamento con contestuale preavviso di sospensione, cui seguiva, in data 04.09.2013, la raccomandata di preavviso di risoluzione del contratto. Non avendo l'istante dato riscontro a tali comunicazioni, il gestore legittimamente provvedeva alla disattivazione dell'utenza, in data 24.09.2013. Considerato che il contratto a suo tempo stipulato tra le parti, prevedeva condizioni di favore per il cliente, quest'ultimo a fronte di tali vantaggi, offriva la sua fedeltà e si impegnava a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo verso il gestore, garantendogli così i tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio dei contratti. L'interruzione prematura dei rapporti ha creato uno squilibrio contrattuale, che sfocia nella richiesta dei costi di risoluzione, legittimati dalla necessità di riallineare le migliori condizioni tariffarie fruite dalla società istante rispetto a quelle generalmente praticate alla propria clientela. L'istante, al momento della sottoscrizione del contratto, ha infatti accettato i termini e le condizioni contenute nel *Regolamento di Servizio vendita a rate* che, come precisato da H3G nella sua memoria, prevede espressamente, a fronte dell'applicazione di condizioni migliorative dell'offerta l'impegno per l'utente, in caso di recesso anticipato, non solo a versare in un'unica soluzione le rate residue, non ancora corrisposte, relative all'acquisto del terminale, ma anche, venendo meno i requisiti per l'applicazione delle Condizioni migliorative, a pagare un importo, quale *"riallineamento forfettario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia del recesso, pari a quanto indicato dalla tabella 1, a seconda dello sconto praticato sul canone mensile e del numero delle rate mensili previste per l'acquisto del terminale"*.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società H3G ora WIND TRE X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società H3G ora WIND TRE X è tenuta a stornare in favore dell'istante gli importi relativi al traffico extrasoglia presenti in tutte le fatture al netto delle note di credito n.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

1390050589 di € -418,66 e n. 1390114479 di € -596,38, nonché di quanto già corrisposto dall'istante, per le motivazioni di cui al capo a).

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*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)