

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.638

**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 le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 70/12/CONS e 643/13/CONS;

Vista la delibera Corecom Lazio n. 69/12;



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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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 l'errata fatturazione effettuata dall'operatore Wind Tre X (già H3G X - di seguito H3G) relativamente alla propria utenza mobile personale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che effettuando un controllo sul proprio conto corrente l'istante ha rilevato una serie di addebiti per ingenti importi relativi ad acquisti su Google Play Store, non effettuati volontariamente;
- che a seguito di tali evidenze ha sporto denuncia alla Polizia di Stato ed effettuato una segnalazione allo Store H3G di Forlì;
- che in data 23.07.2016 l'utenza è stata bloccata nel traffico in uscita e che tale situazione è stata sistemata solo in seguito alla presentazione di formulario GU5;
- che in data 27.10.2016 veniva nuovamente sospeso il traffico in uscita.

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

- a) riattivazione dell'utenza mobile;
- b) storno delle fatture emesse e ad oggi insolute;
- c) rimborso di Euro 1.511,36 per gli acquisti compiuti da ignoti presso Google Play Store;
- d) indennizzi per disagi subiti a causa della scarsa trasparenza contrattuale;
- e) indennizzi per la sospensione della linea.

### 2. La posizione dell'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)

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue.

In via preliminare rileva l'inammissibilità della domanda di indennizzo per la subita sospensione del servizio dedotta in data 27.10.2016, in quanto successiva al tentativo di conciliazione avvenuto in data 05.10.2016 e dunque in questa sede risultante quale domanda nuova.

Relativamente alla sospensione del 23.07.2016 l'operatore precisa che la stessa è già stata indennizzata in seguito alla presentazione di due modelli GU5, con la somma di Euro 10,00, in parziale storno della fattura n. 1690555812 per l'occorsa sospensione del 23.07.2016 – 1.08.2016 e con la somma di Euro 21,00 in parziale storno della fattura n. 1690973392 per l'occorsa sospensione del 27.10.2016-16.11.2016.

In merito agli addebiti che l'istante ha lamentato per servizi non voluti per acquisti su Google Play Store, H3G evidenzia la propria carenza di legittimazione passiva, dal momento che pagamenti e transazioni sono stati effettuati direttamente tra l'istante e Google, secondo un rigido protocollo di acquisto tramite app, al quale l'operatore telefonico resta estraneo. La domanda inoltre risulterebbe improcedibile avendo l'istante presentato denuncia ed essendo dunque pendente il relativo procedimento penale, non potendo quindi l'Autorità adita statuire sul punto essendo pendente procedimento avanti all'Autorità Giudiziale Ordinaria.

Rileva inoltre che la richiesta di indennizzo per scarsa trasparenza contrattuale altro non sia se non una richiesta di risarcimento danni, inammissibile in questa sede, non essendoci elementi dimostrativi di alcun inadempimento imputabile all'operatore.

Dal punto di vista amministrativo e contabile si precisa che l'istante risulta debitrice di Euro 1.081,78.

### 3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) relativa alla richiesta di riattivazione dell'utenza mobile, deve essere rigettata. L'utente richiede un provvedimento di *facere* che non può essere disposto da codesta Autorità in questa sede, in quanto non prevista dall'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS.



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)

B) La domanda b) relativa alla richiesta di storno delle fatture emesse e c) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 1.511,36 per gli acquisti compiuti da ignoti presso Google Play Store, vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte. In merito alla richiesta di storno delle fatture insolute va rilevato che, da quanto risulta in atti, le fatture non sono mai state oggetto di reclamo, ancorché sia stata promossa denuncia/querela da parte dell'istante per una parte delle stesse. In tale atto è indicato che l'istante ha effettuato reclamo all'operatore, ma senza produrne copia e senza produrre neppure comunicazione all'operatore dell'avvenuta denuncia. Sul punto: la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito che in materia di onere della prova che *“La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)”*. Per le fatture successive all'udienza di conciliazione va respinta l'eccezione dell'operatore in merito all'ammissibilità della domanda, in quanto medesima problematica lamentata in istanza di conciliazione, ma solo procrastinata nel tempo e la si deve ammettere in forza del parere Agcom del 05.02.2018. Nel merito, però, si rileva che anche per queste fatture non è in atti alcun reclamo e neppure una denuncia/querela, a differenza delle altre precedenti. Peraltro, l'istante non ne produce neppure copia. In punto al rimborso e di addebitato da Google Play Store, oltre a non essere presente alcun reclamo, occorre rilevare che tali acquisiti non rientrano nel disposto del parere l'Agcom del giugno 2016, in quanto non è l'acquisto diretto tramite cellulare di un servizio a sovrapprezzo, bensì è l'acquisto di servizi tramite un'applicazione che deve necessariamente essere installata sull'apparato, e quindi che necessita di un passaggio meditato per effettuare l'acquisto. Nulla risulta pertanto imputabile all'operatore in quanto il rapporto contrattuale intercorso è pendente con Google e non con l'operatore telefonico. Come documentato da quest'ultimo, nel caso di specie, non si tratta di attivazione di servizi a pagamento sulla rete, ma di veri e propri acquisti tramite applicazione attraverso l'utilizzo di carta di credito personale, pertanto nulla risulta imputabile all'operatore, il cui onere probatorio risulta assolto.



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)

C) La domanda d) deve essere respinta, in quanto vaga e generica ed inoltre non sostenuta in atti da alcun reclamo inviato all'operatore. peraltro, come da orientamento Agcom: "Parimenti non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 73/11/CONS" (delibera 643/13/CONS).

D) La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzi per la sospensione della linea, deve essere accolta. Pur avendo l'operatore indennizzato i due periodi ex art. art. 2 comma 1 del regolamento indennizzi, ammettendo quindi che illegittima sospensione vi sia stata, ed invero non è presente agli atti alcuna comunicazione all'istante che la legittimasse, deve considerarsi che il primo periodo di sospensione è dal 23.07.2016 al 1.08.2016 per complessivi giorni 10, a cui applicarsi l'art. 4 comma 1 del regolamento indennizzi, così per Euro 65,00 già sottratti dell'indennizzo riconosciuto e provato dall'operatore (Euro 7,50 x 10 giorni = Euro 75,00 – Euro 10,00 = Euro 65,00) Il secondo periodo di sospensione è dal 27.10.2016 al 16.11.2016, per complessivi giorni 20, a cui applicarsi l'art. 4 comma 1 del regolamento indennizzi, così per Euro 119,00 già sottratti dell'indennizzo riconosciuto e provato dall'operatore (Euro 7,50 x 20 giorni = Euro 150,00 – Euro 21,00 = Euro 129,00). Il totale indennizzo riconosciuto è quindi di Euro 194,00 (65,00 + 129,00).

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

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX 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:



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)

I. Euro 194,00 (centonovantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza (Euro 7,50 per 30 (10+20) giorni complessivi di interruzione del servizio detratti di Euro 31,00 già corrisposti dall'operatore) coma da capo D;

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.

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)