

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.21.250
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G X (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*";

Visto il D.LGS n. 206/2005;

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";

Viste le Delibere Agcom n. 69/11/CIR e 96/07/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)

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato, con specificazioni fornite nella memoria prot. AL/2016/45428 del 30/09/2016, fatturazioni ingiustificate causa mancata accettazione del diritto di recesso nei confronti di H3G X (ora Wind Tre X) che, per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominato H3G. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto un contratto di abbonamento a rate "Tre Dati Plus" con H3G il 02/01/2015 tramite addetto TRE presso BreakItalia X in XXX relativo all'utenza mobile 391XXXXXXX;
- di aver esercitato il diritto di recesso causa scarso segnale con raccomandata a/r del 05/01/2015 ricevuta dal gestore il 07/02/2015;
- che nonostante l'esercizio del diritto di recesso nei termini, l'operatore ha continuato a fatturare indebitamente;

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

- a) Storno delle fatture;
- b) Indennizzi (che in sede di GU14 sono stati così declinati: indennizzo per mancata risposta al reclamo, indennizzo per mancata lavorazione disdetta).



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) Rimborso spese di procedura

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore H3G nella propria memoria Prot. AL/2016/45194 del 29/09/2016 puntualizza che il contratto in contestazione è relativo al piano tariffario "Tre Dati Plus" associato all'offerta commerciale "Vendita Rate Abb 24" che prevedeva l'acquisto, tramite rateizzazione del prezzo, dell'apparato telefonico modello "Web Pocket 42" ed un vincolo contrattuale minimo di 24 mesi. L'utenza in discussione è disattiva dal 07/02/2015 quando H3G, ricevuta la disdetta, provvedeva a disattivare l'utenza.

H3G eccepisce le richieste di parte istante per questioni di rito e di merito:

In rito:

- poiché parte istante non ha sottoscritto il verbale di mancata conciliazione nel corso della seduta tenutasi nella c.d. "sede paritetica", non si può dire che la controversia di cui trattasi sia stata sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione. L'operatore chiede quindi che la procedura venga dichiarata improcedibile e/o inammissibile;
- il deposito dell'istanza è avvenuto tardivamente ovvero il 20/05/2016 a fronte di un tentativo obbligatorio di conciliazione (peraltro non verbalizzato) del 06/02/2016. Ciò comporta il superamento del termine decadenziale di 3 mesi previsti dalla delibera 173/07/CONS per la presentazione dell'istanza di definizione;
- la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo (nдр: formulata in sede di GU14) costituisce domanda nuova in quanto mai formulata nella precedente e propedeutica fase conciliativa e deve quindi essere considerata inammissibile in quanto costituisce "*ius novorum* non sottoposto al tentativo di conciliazione".

In merito:

- al contratto stipulato da parte istante non può essere applicata la disciplina relativa all'art. 52 del D. LGS 206/2005 che può essere invocato solo nel caso di contratti conclusi al di fuori delle mura commerciali o a distanza. H3G ritiene pertanto di aver gestito nei termini la richiesta di disdetta del contratto procedendo a disattivare la numerazione in



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)

data 07/02/2016 e quindi nei tempi di cui all'art. 21.2 delle Condizioni generali di contratto, allegato alla memoria, e secondo le modalità di cui all'art. 11.2 del "Nuovo regolamento di Servizio Vendita a Rate", allegato alla memoria che così recita: "... In caso di recesso richiesto ai sensi dell'art. 11.1, anche in caso di applicazione da parte di "Tre" della disciplina relativa ad eventuali limitazioni di utilizzo dei servizi in abbonamento, il Cliente sarà soggetto al versamento in un'unica soluzione delle rate residue, e non ancora corrisposte, relative all'acquisto del Terminale. Inoltre, venendo meno i requisiti per l'applicazione delle Condizioni migliorative, sarà soggetto al pagamento di 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..." Secondo l'operatore da ciò consegue la legittimità degli addebiti e, per effetto, la debenza delle somme richieste dal Gestore – che ammontano ad euro 128,23 – sino alla data di disattivazione dell'utenza de qua, intervenuta in data 07.02.2015. L'operatore ritiene inoltre che non sia dovuto alcun indennizzo per mancata lavorazione disdetta in quanto la stessa è stata lavorata nei termini.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente vengono esaminate le eccezioni di rito sollevate dall'operatore che vengono integralmente respinte come di seguito precisato:

- la mancata sottoscrizione del verbale di conciliazione da parte del delegato dell'istante, non comporta la conseguenza che la controversia di cui trattasi non sia stata sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione. Ciò in quanto il contenuto di tale verbale di mancato accordo non è stato oggetto di disconoscimento né da parte istante (che l'ha allegato al modello GU14 implicitamente riconoscendone il contenuto) né da parte dell'operatore che manifesta una completa conoscenza dei fatti oggetto di contestazione;



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)

- da verifica d'ufficio si rileva che l'istanza è stata depositata presso gli uffici del Corecom il giorno 05/05/2016 con protocollo AL/2016/23206 del 05/05/2016 ed è stata integrata su richiesta il successivo 20/05/2016 con protocollo AL/2016/26343 del 20/05/2016. L'istanza è pertanto stata depositata nei termini prescritti;
- la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere ricompresa nella generica richiesta di indennizzi avanzata da parte istante nella istanza di conciliazione allegata all'integrazione al modello GU14 richiesta d'ufficio. Si richiama in proposito quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare".

Entrando nel merito della questione, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) La richiesta di cui al punto a) di storno delle fatture può essere parzialmente accolta.

In atti sono depositate le seguenti fatture:

Fatt. 1546035049 del 20/01/2015 relativa al periodo 2 gennaio 2015 – 28 febbraio 2015 dell'importo di euro 55,37 relativa a canoni (depositata dal solo operatore);

Fatt. 1549041829 del 07/04/2015 relativa al periodo 2 gennaio 2015 – 28 febbraio 2015 dell'importo di euro 26,05 relativa a corrispettivi per recesso (depositata anche da parte istante) ;

Fatt. 1548044739 del 07/04/2015 relativa al periodo 2 gennaio – 28 febbraio 2015 dell'importo di euro 116,73 relativa a corrispettivi per recesso – rate residue (depositata da sola parte istante);



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)

Fatt. 1548086006 del 08/05/2015 relativa al periodo marzo – aprile 2015 dell'importo di euro 58,19 relativa a corrispettivi per recesso – rate residue (depositata dal solo operatore);

L'operatore lamenta un insoluto riferito alle sole tre fatture dallo stesso depositate per un importo complessivo di euro 128,23, nulla menzionando in ordine alla Fatt. 1548044739 del 07/04/2015. L'insoluto lamentato dall'operatore non è stato oggetto di replica da parte istante.

Nel caso di specie non è applicabile la disciplina relativa al diritto di recesso di cui all'art. 52 del D.LGS n. 206/2005 (c.d. "diritto di ripensamento") specifica per i contratti a distanza o negoziati al di fuori dei locali commerciali. Ciò in quanto la stessa parte istante dichiara di aver sottoscritto il contratto – che allega – all'interno di un negozio. Non vale quindi il termine breve per l'esercizio del diritto di recesso con esclusione dell'obbligo di dare esecuzione al contratto stesso. Il contratto nel caso di cui trattasi si è perfezionato. Né vale a giustificare un recesso senza alcun onere la doglianza della "scarsa assenza di segnale" (peraltro formulata in maniera errata), in quanto il minimo lasso di tempo (tre giorni) intercorso tra la sottoscrizione del contratto e l'invio della disdetta non ha consentito all'operatore di essere messo a conoscenza del problema riscontrato né di porre in essere le opportune verifiche tecniche per la sua risoluzione (cfr. Agcom Delibera n. 69/11/CIR).

Trova quindi applicazione quanto previsto nelle condizioni contrattuali vigenti all'epoca dei fatti lamentati ed agevolmente reperibili sul web. Parte istante ha inviato raccomandata a.r. il 5 gennaio 2005 (di cui non allega referto di ricezione) e l'operatore ha disattivato la numerazione il 7 febbraio 2005. Risulta pertanto osservato quanto disposto dall'art. 21.2 delle condizioni generali di contratto che così recita: "...Le parti potranno recedere in qualsiasi momento dal contratto con un preavviso di 30 giorni...". L'attivazione del contratto e la sua vigenza ha legittimato le conseguenti fatturazioni relative rispettivamente ad un canone (Fatt. 1546035049 del 20/01/2015), nonché all'importo da versare relativo alle rate residue (Fatt.



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)

1548086006 del 08/05/2015). In relazione alle rate residue, in particolare, si rileva dalla documentazione inviata da parte istante che il 19 maggio 2015 era ancora in possesso della web pocket (di cui chiede le modalità di restituzione). E' indirizzo costante Agcom che, qualora l'operatore abbia predisposto un'offerta commerciale secondo cui si impegna a sopportare l'onere economico costituito dal prezzo di mercato del terminale alla condizione che la durata del rapporto contrattuale sia pari ad almeno ventiquattro mesi, nel caso in cui la durata sia inferiore per volontà dell'utente, quest'ultimo dovrà corrispondere le rate residue del terminale riferite al valore commerciale del terminale riferito al momento della sottoscrizione del contratto. Non si ritiene invece dovuto l'ulteriore importo fatturato quale corrispettivo di recesso (Fatt. 1549041829 del 07/04/2015) in quanto non rinvenibile nel "Nuovo Regolamento di Servizio Vendita a Rate" pubblicato sul sito Web dell'operatore e citato in memoria, come ulteriore importo da addebitare oltre alle rate residue e quindi non rispondente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 96/07/CONS.

- b) La richiesta di cui al punto b) relativa agli indennizzi per mancata risposta al reclamo e per mancata lavorazione del recesso può essere parzialmente accolta. Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, lo stesso è stato trasmesso da parte istante il 19 maggio 2015, oltre 5 mesi dopo la chiusura del contratto. L'operatore ha emesso l'ultima fattura in data 08/05/2015. Poiché il reclamo in argomento riporta, fra le doglianze, anche la contestazione circa i costi e le penali applicati dall'operatore al termine del rapporto negoziale con l'utente, la relativa contestazione non poteva che essere successiva alla chiusura del contratto. Tra l'altro, il reclamo risulta inviato entro un termine ragionevole dall'emissione dell'ultima fattura, confermando un interesse dell'istante diretto, concreto ed attuale, ad ottenere lo storno. (cfr. Agcom Delibera n. 101/12/CIR). Pertanto l'operatore, in conformità all'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, avrebbe dovuto fornire, entro le tempistiche previste dal contratto, un



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)

riscontro al cliente motivandone il rigetto. Poiché l'operatore non ha dimostrato di aver fornito una risposta al reclamo, sarà tenuto a liquidare un indennizzo all'utente ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi dal 03/07/2015 (termine di 45 giorni entro il quale l'operatore avrebbe dovuto fornire risposta al reclamo) al 06/02/2016 (data della conciliazione in sede paritetica) e così determinato: giorni 219 x 1 euro/die = euro 219,00 (duecentodiciannove). Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione del recesso, lo stesso non può essere riconosciuto perché trattasi di fattispecie non indennizzabile ex se in base al Regolamento Indennizzi ed inoltre si ritiene che il recesso sia stato recepito dall'operatore nei termini contrattualmente previsti.

- c) 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 (cinquanta). (

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società H3G X (ora Wind Tre X) per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società H3G X (ora Wind Tre X) è tenuta a stornare a favore di parte istante la Fattura 1549041829 del 07/04/2015 di euro 26,05 (ventisei/05) per le motivazioni di cui in narrativa;
2. La società H3G X (ora Wind Tre X) è tenuta altresì a pagare a favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 219,00 (duecentodiciannove) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.



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)

3. La società H3G X (ora Wind Tre X) è tenuta 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 Servizio 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)