

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.376
LEGISLATURA	X

Il giorno 24.01.2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ H3G X



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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. 276/13/CONS (Linee guida);

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;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.188);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24.01.2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (fatturazioni contestate/sospensione non richiesta di servizi) nei confronti di Wind Tre X già H3G X (di seguito H3G), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 13.10.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta, invece, in data 02.10.2017), quanto segue.

Dovendosi recare all'estero, decide di attivare un servizio di videosorveglianza tramite telecamere collegate a mezzo Internet, via ADSL.

Pertanto, acquista in data 24.05.2016 presso un negozio H3G apposito dispositivo "CUBO" fornito da H3G, che unitamente a 2 telecamere consente di sorvegliare dall'estero l'abitazione durante il periodo di assenza.

Contestualmente, attiva presso lo stesso negozio la necessaria connessione ADSL che prevede la fornitura del servizio con addebito sul conto corrente bancario del canone mensile.

Consegna al negoziante il POS Bancomat, che viene regolarmente strisciato per dare luogo all'addebito mensile delle fatture (come si evince dall'allegato scontrino della transazione).

Dopo una verifica del funzionamento in Italia di circa 3 settimane, durante le quali non si manifestano problemi, in data 16 giugno parte per il viaggio, confidando di aver fatto un buon acquisto.

Purtroppo, dopo una decina di giorni, e cioè a partire dal 1° luglio, le telecamere si oscurano bruscamente.

Dall'estero, con molta difficoltà, cerca più volte di contattare l'operatore H3G del negozio, che non risulta mai reperibile.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Tenta più volte di riprovare la connessione nelle settimane seguenti ma senza risultato.

Decide allora di rientrare anticipatamente in Italia, scoprendo che l'interruzione della connessione adsl sarebbe avvenuta per mancato pagamento delle fatture del canone mensile.

Recatosi immediatamente presso il negozio H3G che gli aveva attivato la connessione, gli viene riferito che l'addebito in conto delle fatture, per un qualche motivo, non era andato a buon fine.

Il servizio adsl non viene peraltro riattivato dall'operatore nemmeno ora, perché H3G pretende prima il pagamento delle fatture di luglio e agosto, relative al periodo in cui sono avvenuti i disagi descritti.

A nulla serve nemmeno l'invio di mail di protesta ad H3G da un altro indirizzo di posta elettronica, non essendo la sua funzionante.

A conferma, allega copia delle mail inviate ad H3G in data 10 agosto e 24 agosto senza esito e successivamente a questo Corecom in data 29 agosto, sempre inutilmente.

Rileva come la giustificazione, addotta da H3G, del disguido telematico negli addebiti delle fatture non abbia alcuna consistenza, avendo la banca destinataria degli importi delle fatture riscontrato, a seguito di ricerca sui flussi telematici, non essere mai correttamente pervenuto il flusso proveniente da H3G.

Il perché del mancato addebito sul conto corrente delle fatture, così come imposto dal contratto di fornitura, appare evidente, riferisce l'istante, anche da un'osservazione delle 3 fatture contestate, riportanti, alla voce "Modalità di pagamento", la clausola "Pagamento con bollettino postale" (regolarmente inviato insieme alle fatture e qui allegato).

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- 1) Indennizzo per l'interruzione dell'accesso alla linea a partire dal giorno 1 luglio 2016 fino al giorno 29 settembre 2016 per un totale di gg. 91, con impossibilità di comunicare, inviare e ricevere mail;
- 2) Il risarcimento del danno esistenziale subito;
- 3) Lo storno delle 3 fatture contestate di importo complessivo pari ad euro 41,61.

2. La posizione dell'operatore



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

H3G, rispetto alla vicenda in esame, con memoria in data 15.12.17, evidenzia quanto segue.

In data 24.05.2016 viene attivata una sim dati.

Da sistema, alla data di attivazione del contratto i dati bancari risultano inseriti correttamente. H3G rileva che la documentazione prodotta dall'istante non consente di individuare, in modo univoco ed inequivoco, alcuna esclusiva responsabilità dell'operatore per il mancato aggancio dei pagamenti, che, invece, ben potrebbe essere riferita a problematiche esterne dell'istituto di credito dell'istante.

Anzi, puntualizza, il corretto aggancio sui propri sistemi della modalità di pagamento fornita in sede di stipula contrattuale sin dall'avvio del rapporto, vale ad escludere una qualsivoglia responsabilità del gestore in merito.

Ciò chiarito, rileva poi come l'impossibilità di procedere al pagamento secondo le modalità contrattualmente pattuite configuri una violazione dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto, il quale prevede: *"Il Cliente all'atto del perfezionamento del contratto si impegna a comunicare un valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da 3 (i.e. addebito su Conto Corrente o Carta di Credito) ed in conformità con quanto previsto negli specifici Piani Tariffari e nei regolamenti di servizio e, fermo restando quanto previsto al successivo 15.3, a mantenere la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto"*.

Evidenzia infine che, in tali circostanze, l'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto dispone che: *"la "3" si riserva, inoltre, la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi UMTS, con un preavviso, anche mediante SMS, di almeno 12 (dodici) ore o, nelle ipotesi di cui agli artt. 12.8, 12.9 e 12.10, anche senza preavviso, in caso di inottemperanza del Cliente anche ad uno solo degli impegni di cui agli artt. 6.3, 6.4, 6.5, 7.5, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 13.4, 15.1, 15.9, 15.10, 17.2, 17.5 e 19.1, delle Condizioni Generali di Contratto e in ogni altro caso di uso improprio o illegittimo dei Servizi UMTS da parte del Cliente ovvero in caso di morosità da parte del Cliente"*, in linea con quanto previsto dall'art. 1460 c.c., ai sensi del quale *"nei contratti a prestazioni corrispettive ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria"*.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La replica dell'istante

L'istante replica ad H3G con memoria in data 17.12.2017.

Ritiene che quanto affermato trovi ulteriore conferma proprio nel Print di Sistema inviato a questo Corecom il 15.12 dallo stesso operatore, dal quale si evince che anziché spuntare il metodo di pagamento Sepa Direct Debit (SDD) per l'addebito automatico in conto corrente, l'operatore ha spuntato erroneamente la voce Non Automatico e successivamente la voce Bollettino Postale, risultando dunque evidente che, essendo stata erroneamente inserita questa forma di pagamento da parte di H3G, mai e poi mai il pagamento delle fatture avrebbe potuto essere inoltrato per via telematica sul suo conto corrente, come previsto dal contratto.

Contesta dunque l'affermazione presente nella memoria dell'operatore secondo cui "la documentazione offerta in produzione nell'odierna procedura di definizione, non consente di individuare in modo univoco ed inequivoco alcuna responsabilità dell'operatore per il mancato aggancio dei pagamenti".

Ribadisce che, nonostante le richieste di ripristino della connessione Internet inviate ripetutamente nel mese di agosto al Servizio Clienti di H3G e a questo Corecom, essa non è stata mai più riattivata, ciò costringendolo, il 29 settembre, ad attivare un nuovo contratto.

4. La replica dell'operatore

L'operatore replica alle osservazioni dell'istante con memoria in data 20.12.2017, ribadendo che il pagamento avviene in modo automatico, secondo la modalità scelta in fase di sottoscrizione del contratto, che può essere esclusivamente carta di credito o domiciliazione bancaria (SDD) e che il bollettino postale non è contrattualmente accettato e viene proposto esclusivamente in via temporanea qualora il metodo di pagamento indicato in fase di sottoscrizione del contratto o in momenti successivi non risulti valido, in tal caso essendo necessario scegliere un diverso metodo di pagamento (carta di credito oppure SDD) per non incorrere nella sospensione del servizio ex art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto.

5. La replica dell'istante



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'istante replica nuovamente alle osservazioni dell'operatore con memoria in data 20.12.2017, ribadendo come il pagamento in negozio tramite bancomat (addebito in conto corrente) dell'abbonamento internet e del dispositivo CUBO abbia avuto esito positivo (nella ricevuta POS, oltre a tutti i dati necessari all'aggancio dei pagamenti, comparando la dicitura "TRANSAZIONE OK", come da allegato scontrino di acquisto) e come dunque la clausola indicata dall'operatore "Il Cliente all'atto del perfezionamento del contratto si impegna a comunicare un valido mezzo di pagamento" sia stata soddisfatta.

6. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta.

Deve richiamarsi, a tal riguardo, il punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati"*.

Ebbene, tale onere probatorio non risulta assolto da parte di H3G, il quale non ha, rispetto alla questione del disguido telematico negli addebiti delle fatture e causa del disservizio poi



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

verificatosi, esplicitato alcunché né fornito documentazione alcuna, volta a fare chiarezza su tale aspetto della vicenda.

L'istante, infatti, lamenta il disservizio subito e produce:

- dichiarazione della banca alla quale dovevano essere indirizzati gli importi delle fatture, attestante l'effettuazione di una ricerca sui flussi telematici conclusasi con il riscontro del mancato ricevimento del flusso proveniente da H3G;
- fatture riportanti, alla voce "Modalità di pagamento", la clausola "Pagamento con bollettino postale" (inviato insieme alla fattura), a giustificazione del disguido relativo al mancato addebito sul conto corrente;

Richiama inoltre il Print di Sistema inviato a questo Corecom il 15/12 dallo stesso operatore, dal quale si evince che anziché spuntare il metodo di pagamento Sepa Direct Debit (SDD) per l'addebito automatico in conto corrente, l'operatore ha spuntato erroneamente la voce Non Automatico e successivamente la voce Bollettino Postale, risultando dunque evidente che, essendo stata erroneamente inserita questa forma di pagamento da parte di H3G, mai e poi mai il pagamento delle fatture avrebbe potuto essere inoltrato per via telematica sul conto corrente, come previsto dal contratto.

Per contro, l'operatore si limita, al riguardo, esclusivamente ad affermare che "la documentazione offerta in produzione nell'odierna procedura di definizione, non consente di individuare in modo univoco ed inequivoco alcuna responsabilità dell'operatore per il mancato aggancio dei pagamenti che, invece, ben potrebbe essere riferita a problematiche esterne dell'istituto di credito dell'istante", senza fornire alcuna prova a propria discolpa rispetto al disguido verificatosi.

Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, trattandosi di sospensione amministrativa del servizio Internet, trova applicazione l'art. 4 della Delibera Agcom n.73/11/CONS. Poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 91 giorni complessivi (dal 01.07.2016, data di inizio del disservizio, al 29.09.2016, data di attivazione di altro rapporto contrattuale, date, entrambe, non contestate dall'operatore nelle due memorie prodotte), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 682,50 (seicentoottantadue/50), a norma del citato art. 4 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS (euro 7,50 X 91 gg.).



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta, in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

La richiesta di cui al punto 3) può essere parzialmente accolta. Per le stesse ragioni, esplicitate al punto 1), per cui si riconosce l'indennizzo di cui all'art. 4 della delibera Agcom n. 73/11/CONS, si riconosce altresì lo storno delle 2 fatture riferite all'arco temporale in contestazione, di importo complessivo pari ad euro 17,64 (euro 11,65 scadenza 08.08.2016, euro 5,99 scadenza 08.10.2016), non avendo l'istante, nel detto periodo, usufruito del servizio richiesto.

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 di Wind Tre X già H3G X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X già H3G X è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 682,50 (seicentottantadue/50) a titolo di indennizzo ex art. 4 della delibera Agcom n. 73/11/CONS per la sospensione del servizio Internet per 91 giorni complessivi.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Wind Tre X già H3G X è tenuto, inoltre, allo storno delle 2 fatture riferite all'arco temporale in contestazione, di importo complessivo pari ad euro 17,64 (euro 11,65 scadenza 08.08.2016, euro 5,99 scadenza 08.10.2016).
4. Wind Tre X già H3G X è tenuto, infine, 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

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom