

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 43 del 5 giugno 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

	SALA	Marianna	Presidente
	CAVALLIN	Mario	
	PERIN	Claudia	
	SAVOINI	Gianluca	
Assente	BONECCHI	Daniele	Dimissionario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Wind Tre S.p.a. (già H3G S.p.a.)

La struttura proponente:
Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 23 gennaio 2017 con cui la XXX in persona dell'amministratore unico sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre S.p.a. (già H3G S.p.a.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 23 gennaio 2017 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la XXX in persona dell'amministratore unico sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Wind Tre S.p.A. (Già H3G S.p.a. e da qui in seguito Wind Tre) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi business di rete mobile.

1. La posizione dell'istante

La XXX in persona dell'amministratore unico sig. XXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di aver accettato nel mese di Dicembre 2014 una proposta di abbonamento che prevedeva telefonate da e per l'estero gratuite;
- di aver ricevuto le sim nel mese di Gennaio 2015 e di aver iniziato ad utilizzarle per effettuare telefonate in Svizzera;
- di aver ricevuto la prima fattura relativa al mese di Dicembre 2014 con un importo difforme rispetto a quanto pattuito;
- di aver ricevuto la successiva fattura relativa al mese di Gennaio 2015 anch'essa con un importo di gran lunga superiore a quanto pattuito;
- di aver più volte contattato il call center per segnalare il problema senza tuttavia ottenere alcun intervento da parte dell'operatore;
- di aver subito, senza giustificato motivo, la sospensione del numero di telefono proprio dell'amministratore unico della XXX, sig. XXX.
- di aver ricevuto, successivamente, altre due interruzioni di linea a cui seguiva l'interruzione del rapporto;

Sulla base di tutto quanto esposto la XXX in persona dell'amministratore unico sig. XXX formula le seguenti richieste:

- I. Storno delle fatture emesse;
- II. Rimborso della sovra fatturazione relativa alle chiamate internazionali in Svizzera;

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre nelle memorie depositate e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di eccepire l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione della XXX in persona dell'amministratore unico sig. XXX contenente domande nuove rispetto a quelle formulate nell'istanza di conciliazione;
- di eccepire la genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie con riferimento, in particolar modo, alle eccepite sospensioni del servizio e, in ogni caso, l'infondatezza delle stesse non avendo le linee in questione mai subito sospensioni;
- di eccepire la carenza del potere rappresentativo dell'istante, non avendo allegato al formulario la visura camerale della società da cui far desumere l'identità del soggetto sottoscrittore;
- di eccepire, quanto al merito, la tardività delle contestazioni avvenute a mezzo reclamo solamente in data 15 Dicembre 2015 dopo diversi mesi dall'interruzione del rapporto con l'operatore avvenuto a Giugno 2015;
- di confermare gli addebiti da parte del gestore per le telefonate da e per la Svizzera avvenuti sulla base della promozione sottoscritta dall'istante, con piano tariffario "Unlimited Plus (PRO 3000)" in modalità Simply Business;
- di essere attualmente debitrice nei confronti della XXX in persona dell'amministratore unico sig. XXX della complessiva somma di € 1.921,75.

Sulla base di tutto quanto esposto Wind Tre formula le seguenti richieste:

- I. Rigetto di tutte le domande proposte dall'istante;

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

- a) In merito alla richiesta sub i) di storno delle fatture emesse si ritiene che la stessa non possa essere accolta. Dalla documentazione agli atti (proposta di abbonamento sottoscritta dalla XXX allegato n. 4 dell'operatore) risulta, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, che la proposta di abbonamento sottoscritta aveva ad oggetto l'offerta Unlimited Plus (PRO 3000) che permette di effettuare a 0,25 cent € a chiamata, traffico illimitato dall'Italia Verso l'Estero e per le chiamate effettuate e ricevute in Roaming all'Estero da e verso i paesi UE (Belgio, Francia, Germania, Lussemburgo, Paesi Bassi, Danimarca, Irlanda, Regno Unito, Grecia, Portogallo, Spagna, Austria, Finlandia, Svezia, Cipro, Estonia, Lettonia, Lituania, Malta, Polonia, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia, Ungheria, Bulgaria, Romania, Croazia), Svizzera, USA, Canada, Cina e Hong Kong. Per le chiamate dall'Italia verso i paesi Bulgaria, Croazia, Romania, Slovenia e Slovacchia la durata massima delle chiamate è di 20 minuti. Una volta superata la durata, il traffico effettuato in eccedenza sarà addebitato in base alla tariffa internazionale prevista per ciascun paese. Per le chiamate effettuate e ricevute in Roaming all'Estero nei paesi Cina, Canada, Stati Uniti, Svizzera la durata massima della chiamata è di 20 minuti. Una volta superata la durata, il traffico effettuato in eccedenza sarà addebitato in base al tariffario internazionale prevista per ciascun paese.

Laddove, quindi, la durata delle chiamate effettuate e ricevute in Roaming all'Estero risultava contenuta nel limite dei 20 minuti, le stesse erano incluse nell'offerta e all'utente veniva tariffato il solo scatto alla risposta. Diversamente, nel caso di chiamate aventi durata superiore a 20 minuti, il Gestore tariffava, oltre allo scatto alla risposta, anche il traffico in eccedenza a consumo secondo i costi previsti nel piano tariffario. Alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene che in merito alla richiesta di storno delle fatture l'istante non abbia diritto ad alcuno storno essendo le stesse state correttamente calcolate sulla base del piano tariffario sottoscritto dalla stessa.

- b) In merito alla richiesta sub ii) di rimborso della sovra fatturazione relativa alle chiamate internazionali in Svizzera, si ritiene che anche la stessa non possa essere accolta. Si precisa, preliminarmente, che non può trovare accoglimento l'eccezione di improcedibilità sollevata dalla società Wind Tre in relazione alle richieste nuove rispetto al formulario UG. Il principio espresso nelle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, per il quale l'oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, non va inteso nel senso che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nel caso di specie la comparazione tra il formulario introduttivo al procedimento ha fatto ritenere che l'unica domanda non inserita nell'istanza di conciliazione (posta ora sub II) di "rimborso della sovra fatturazione relativa alle chiamate internazionali in Svizzera" afferisce in realtà alla medesima questione originata da un unico fatto (così come stabilito nella delibera Agcom n. 529/09/CONS sub III.1.2), consistente nell'errata fatturazione. Ciò premesso, richiamando interamente il precedente motivo, si

ritiene non si possa procedere ad alcun rimborso avendo l'operatore correttamente emesso le fatture oggetto di odierna contestazione sulla base del piano tariffario concordato tra le parti.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante ed il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX in persona dell'amministratore unico sig. XXX nei confronti della società Wind Tre S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. la compensazione tra le parti le spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini