



Determinazione 6/2016

Definizione della controversia PIEMME XXX/H3G s.p.a.

#### IL DIRIGENTE

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;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

VISTO 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 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 12 gennaio 2015, con cui la società PIEMME XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società H3G s.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 12 gennaio 2015 e 23 febbraio 2015, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 19 marzo 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 19 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La società Piemme XXX, con istanza prot. n. 2015/174, ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore H3G S.p.A. (d'ora in avanti H3G), ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

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

La società Piemme XXX (d'ora in avanti Piemme), nella persona del legale rappresentante sig. XXX Pacilli, nell'istanza di definizione della controversia, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha lamentato quanto segue:

- Di avere, in data 12 ottobre 2012, attivato sulle utenze telefoniche XXX e XXX il piano tariffario denominato "PRO1600" al costo mensile di € 35,00 + IVA, per la durata di 12 mesi e sull'utenza n. XXX il piano "B.Zero" (attivazioni confermate con e-mail ricevuta dal servizio clienti);
- Che gli sono sempre stati addebitati in fattura costi superiori a quelli pattuiti, nonché gli importi relativi alle tasse di concessione governativa, sebbene gli fosse stato comunicato che sulle utenze predette sarebbe stata attivata la promozione "Promo no tax";
- Di avere inviato numerosi reclami fax con richieste di spiegazioni in merito ai costi e di rettifica delle fatture;
- Che H3G, a seguito delle contestazioni, ha talvolta provveduto ad emettere note di credito a parziale storno delle fatture emesse; altre volte non ha fornito alcun riscontro;
- Di non avere più saldato le fatture al 10 marzo 2014, stanco di pagare somme in eccesso e di inviare reclami;
- Che, in data 20 maggio 2014, H3G ha bloccato le linee telefoniche in entrata e in uscita;
- Che, nonostante l'avvenuta risoluzione contrattuale, anticipata con le comunicazioni di H3G del 24 giugno 2014 e del 12 dicembre 2014, e l'assenza totale dei servizi sulle tre utenze XXX, XXX e XXX, l'operatore ha richiesto il pagamento di ulteriori fatture;
- Che, in data 15 ottobre 2014 la società H3G ha emesso la nota di credito pari ad € 400,00, avente come riferimento le seguenti fatture: Fattura n. 1474074455 del 8/01/2014; 2) Fattura n. 1476038820 del 8/07/2014; 3) Fattura n. 1476349549 del 8/08/2014; 4) Fattura n. 1476656137 del 8/09/2014; 5) Fattura n. 1474415086 del 8/02/2014; 6) Fattura n. 1474749535 del 8/03/2014; 7) Fattura n. 1475404201 del 8/06/2014 e la causale "accredito per accordo transattivo".

Sulla base di quanto lamentato, il sig. XXX Pacilli ha formulato le seguenti richieste:

- la correzione delle fatture emesse da H3G dall'ottobre 2012 a oggi, con l'eventuale "*rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute a compensazione delle fatture (...) non pagate*".

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

Nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di definizione, H3G ha precisato quanto segue:

- La società Piemme riferisce le contestazioni alle numerazioni +XXX e +XXX attivate, rispettivamente, in data 10.09.2008 e 13.09.2008 (mercato *business*), sulle quali è stato effettuato, in data 11.10.2012, cambio piano tariffario verso "PRO SIM 1600" (mercato *business*), con vincolo contrattuale di 12 mesi;
- In data 22.02.2013, a seguito di nuova offerta commerciale, vengono abbinati i terminali modello "iPhone5 16GB nero" sulla numerazione +39 XXX, e modello "Samsung Galaxy S3" sulla numerazione +39 XXX, entrambi acquisiti mediante rateizzazione del prezzo e con vincolo contrattuale di 30 mesi;
- Le utenze in questione risultano attualmente disattivate;

- La società Piemme lamenta l'emissione di fatture recanti importi difformi rispetto a quanto pattuito in contratto nonché l'addebito della Tassa di concessione governativa (Tcg) contrariamente a quanto previsto dalla nuova offerta commerciale dell'11.10.2012;
- A fronte di ciò, la società istante chiede la correzione di tutte le fatture emesse dal mese di ottobre 2012, oltre al rimborso degli importi corrisposti in eccedenza rispetto a quanto pattuito;
- H3G eccepisce, preliminarmente, l'improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 2, comma 1, All.A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, laddove l'istante chiede il rimborso delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente previsto nonché a titolo di Tcg;
- Il Gestore, infatti, a seguito dei reclami inoltrati dalla società istante, ha già provveduto, senza alcun riconoscimento di responsabilità, ad emettere nota di credito n. 1390395344 per l'importo complessivo di € 1.054,91, come da scambio mail tra il servizio clienti H3G ed il cliente;
- In occasione dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 24.09.2014, poi, H3G si è impegnata a stornare all'istante l'ulteriore somma di € 400,00 di cui alla nota di credito n. 1490431597 del 15.10.2014, applicata appunto a compensazione sull'insoluto presente all'epoca, come si preciserà meglio più oltre, anche a recupero delle Tcg che verranno richieste da parte dell'erario al cliente e di cui H3G è solo un mero sostituto d'imposta;
- Come dispone la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Del. A.G.Com. 12/14/CIR - doc. 7), l'istanza di definizione afferente una *causa petendi* per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Del resto, la norma richiamata è chiara laddove all'art. 2 sancisce che "*Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*" - come nel caso di specie;
- Per tali ragioni la presente istanza di definizione deve essere dichiarata improcedibile limitatamente a tale contestazione. Sul punto si segnala la Del. 08 novembre 2012 n. 22 Co.Re.Com. Puglia la quale, in una fattispecie analoga, ha sancito l'improcedibilità dell'istanza GU14 ex art. 2, All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, avendo il Gestore dichiarato, nel verbale di conciliazione, il proprio impegno ad indennizzare l'utente;
- H3G chiede, inoltre, che venga respinta la domanda di rimborso delle somme asseritamente corrisposte in eccedenza relativamente alla numerazione XXX in quanto non indicata nella precedente istanza di conciliazione;
- Tale utenza, infatti, viene riportata per la prima volta in sede di compilazione del Formulario GU14. A tal proposito H3G rileva come le *Linee Guida* in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Del. A.G.Com. 11 aprile 2013 n. 276/13/CONS del, chiariscano come si debba necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento delle esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni;

- La società istante chiede la restituzione delle somme corrisposte a titolo di Tcg versate in favore dell'Erario. Tale contestazione non può trovare accoglimento nella presente procedura poiché l'art. 2 del *Regolamento in materia di procedura di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/CONS, esclude dal proprio ambito applicativo le controversie attinenti a profili tributari o fiscali;
- Ne consegue, pertanto, che ogni contestazione inerente richieste di rimborsi di tasse di concessione governativa non potrà trovare tutela nella presente procedura che dovrà, pertanto, essere dichiarata inammissibile e/o improcedibile limitatamente a tale doglianza;
- Sotto diverso profilo, il Gestore eccepisce la genericità e l'indeterminatezza della contestazione avversaria laddove la Società istante lamenta l'applicazione in fattura di importi difformi rispetto a quanto previsto contrattualmente senza, tuttavia, specificare le voci in contestazione, né fornire una precisa quantificazione degli importi asseritamente non dovuti. H3G S.p.A., pertanto, anche sulla scorta della precedente istanza di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa in merito;
- H3G S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze intestate alla Piemme S.r.l. secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto dalla società istante. Laddove sono stati addebitati importi non conformi a quanto previsto *ex contractu*, il Gestore ha provveduto ed emettere prontamente le note di credito di cui sopra. La difformità degli importi addebitati lamentati da controparte sono stati determinati, dalla presenza di traffico a consumo ed extrasoglia: in particolare, successivamente al cambio piano offerta dell'11 ottobre 2012, sono state effettuate chiamate in extrasoglia, per complessivi € 451,54 (IVA inclusa) di cui € 353,29 (IVA inclusa) generate dalle utenze quivi contestate (ad esclusione della numerazione + 39 347-25.63.113). Nello specifico, si osserva che tale traffico in extrasoglia attiene per lo più alle seguenti voci: Chiamate internazionali, Chiamate nazionali, Internet sotto altri operatori, Internet sotto rete 3, SMS/MMS, SMS-ricevute di ritorno, Traffico dati da BlackBerry, Chiamate ricevute all'estero ossia, una tipologia di traffico che si presume generato volontariamente e, consapevolmente dall'utente che ha la piena disponibilità dei terminali;
- Le voci "Pagine Portale 3" e "Contenuti Portale 3", invece, hanno inciso per complessivi € 13,58 (IVA esclusa). Per completezza, si specifica che i "Contenuti Portale 3" sono "quelli scaricati o fruiti dal Portale 3; la tariffazione è ad unità in base al numero e alla tipologia di contenuti scaricati". Il "Portale 3" è un sito di accesso a numerosi servizi, tra cui applicazioni, loghi, suonerie e altro ancora, offerti da società diverse da H3G S.p.A. (che rimane, pertanto, estranea ad eventuali rapporti contrattuali tra tali società e utenti), fruibile da terminale. Orbene, come noto all'istante, già in fase di accettazione dell'offerta commerciale de qua, il profilo tariffario prescelto prevedeva un basket di minuti per chiamate ed SMS ogni settimana, oltre ad una certa determinata quantità di GB al mese per navigare sotto rete "3";
- Tutto il traffico generato oltre la soglia contrattualmente stabilita era oggetto, pertanto, di specifica tariffazione secondo i costi previsti dal relativo piano tariffario. Proprio per questo, controparte non può oggi dolersi della tariffazione subita, tenuto conto che è stata la stessa Piemme, in sede di accettazione del cambio piano tariffario, a domandare al Gestore di attivare sulle numerazioni in

questione il piano “TOP 1600”, caratterizzato dalla possibilità di fruire del traffico a consumo, entro ed oltre la soglia contrattuale;

- In ragione del traffico effettuato, ed in linea con quanto previsto dal relativo profilo tariffario, il Gestore ha emesso ed addebitato, del tutto legittimamente, le fatture. Sulla questione, preme rilevare che la Società 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;
- Più in particolare, si osserva che in base all’art. 4, al punto “Trasparenza dei prezzi”, della Carta dei Servizi, H3G mette a disposizione della propria Clientela diversi strumenti attraverso i quali controllare in ogni momento il livello di spesa raggiunto e, in particolare, nel caso di abbonamento – come nel caso di specie - “tramite l’accesso al servizio vocale automatizzato, con aggiornamento del traffico effettuato e ricevuto alla mezzanotte del giorno precedente”. Si tratta del numero 4039, completamente gratuito, riportato in ogni fattura contestata, nella sezione “3 Comunica”, alla voce “Servizio Soglie di Spesa Internet” e che, evidentemente, l’istante ha trascurato. Il Gestore, inoltre, ha pubblicato sul proprio sito istituzionale ulteriori modalità attraverso le quali l’utente può visualizzare e ottenere copia del dettaglio del traffico. L’utente, infatti, avrebbe potuto richiedere gratuitamente il dettaglio del traffico inviando “via fax una richiesta scritta e firmata, insieme alla copia fronte retro di un documento d’identità valido” e “indicando il periodo di interesse e l’indirizzo e-mail” cui fare riferimento per ricevere il dettaglio. Il fax deve essere inviato al numero verde 800 179 800” (Cfr. <http://www.tre.it/business/assistenza/servizio-clienti/proceduredocumenti/gestione-dei-costi>);
- Gli utenti possono inoltre consultare gratuitamente il dettaglio del traffico, accedendo alla sezione InfoCosti dell’Area Clienti 139, disponibile gratuitamente anche dal cellulare (Cfr. <http://www.tre.it/business/assistenza/servizio-clienti/proceduredocumenti/gestione-dei-costi>);
- Più specificatamente, nell’ipotesi in cui l’utenza risulti abbinata ad un piano tariffario a soglie - come nel caso di cui si discute - il Gestore informa tutti i suoi Clienti che: *“Se sei il Referente Aziendale o il Rappresentante legale della tua Azienda accedendo con il tuo Codice Cliente e il Company PIN ai servizi gratuiti potrai accedere a Conto 3 Online, per visualizzare le copie conformi dei Conto 3, Costi Online, per gestire i tuoi Centri di Costo e scaricare i report dei costi e dettaglio traffico, e tanto altro. Se hai un piano voce Abbonamento e delle opzioni attive, puoi consultare le soglie: contattando il 4039 (dall’Estero +39 xxxx); accedendo alla sezione Controllo Coste dell’Area Clienti 139; accedendo all’Area Clienti direttamente dal tuo cellulare (<http://www.tre.it/business/assistenza/servizio-clienti/procedure-documenti/gestione-dei-costi>) o tramite app “Area Clienti” scaricata sul proprio smartphone e completamente gratuita”*.
- Ciò posto, con la dovuta diligenza, la Società istante avrebbe potuto monitorare il traffico generato ed il livello di soglia raggiunto, limitando, quindi, l’ammontare degli addebiti oggi contestati;
- Ne consegue, pertanto, la legittimità di tutti gli addebiti e, per l’effetto, la debenza di tutte le somme richieste alla società istante nelle fatture emesse;
- Corre l’obbligo di evidenziare come la società istante non abbia mai formulato alcuna contestazione in merito alla fatturazione successiva al cambio piano offerta dell’11.10.2012, se non con il reclamo telefonico del 23.09.2013, ossia ben oltre il termine di 90 giorni dalla data di emissione di ogni singola

fattura previsto dall'art. 25, comma 2, *Condizioni Generali di contratto*, e art. 9, *Carta dei Servizi*. In ogni caso, a tale contestazione è stato dato pronto riscontro come confermato dal cliente nello scambio di comunicazioni scritte intervenuto ad ottobre 2013. Ne consegue che la mancata contestazione nei termini previsti comporta l'accettazione delle fatture (Trib. Milano, sent. 05.11.2012 n. 12054, Tribunale di Roma, sent. 9292/2013 – doc. 12);

- Si segnala inoltre come, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (*Codice della Privacy*), è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”;
- Atteso il divieto imposto dal *Codice della Privacy* di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi in assenza di contestazione, sarebbe violato il diritto a difendersi in capo ad H3G S.p.A., la quale sarebbe impossibilitata nel dimostrare, tramite la produzione del dettaglio del traffico, la correttezza della propria fatturazione;
- H3G osserva come nella quasi totalità delle fatture emesse successivamente al cambio piano offerta dell'11 ottobre 2012 sia stato applicato lo sconto “Promo no tax” e, laddove ciò non si è verificato, sono state emesse le relative note di credito;
- H3G precisa che, come emerge dalla memoria GU5 e dalla relativa archiviazione disposta dal Corecom Lombardia, la sospensione e la conseguente disattivazione delle utenze sono state correttamente poste in essere dalla scrivente società a causa dei reiterati insoluti a carico della stessa;
- A tal proposito si osserva come la nota di credito n. 1490431597 del 15.10.2014 sia andata a chiudere le seguenti fatture: 1) Fattura n. 1474074455 scaduta il 7/02/2014 chiusa parzialmente dalla predetta nota di credito per € 5,98 e dalla nota di credito n. 1490105077 per € 176,31; 2) Fattura n. 1476038820 scaduta il 7/08/2014 chiusa per l'intero importo di € 27,38; 3) Fattura n. 1476349549 scaduta il 7/09/2014 chiusa per l'intero importo di € 38,73; 4) Fattura n. 1476656137 scaduta il 8/10/2014 chiusa per l'intero importo di € 38,73; 5) Fattura n. 1474415086 scaduta il 10/03/2014 chiusa per l'intero importo di € 134,79; 6) Fattura n. 1474749535 scaduta il 7/04/2014 chiusa per l'intero importo di € 139,09; 7) Fattura n. 1475404201 scaduta il 7/06/2014 dell'importo complessivo di € 125,89 chiusa parzialmente per l'importo di € 15,31;
- Tali fatture non sono state pertanto prelevate dal conto del cliente che non paga nulla ad H3G fin da febbraio 2014;
- Attualmente la società Piemme risulta debitrice dei seguenti importi: 1) Fattura n. 1475079970 scaduta il 8/03/2014 dell'importo complessivo di € 138,43 attualmente insoluta per € 99,70 in quanto stornata dalla quota parte per le tasse di concessione governativa dovute all'erario; 2) Fattura n. 1475404201 scaduta il 7/06/2014 dell'importo complessivo di € 125,89 attualmente insoluta per € 84,76 in quanto stornata dalla quota parte per le tasse di concessione governativa dovute all'erario e della nota di credito sopra riportata per l'importo di € 15,31; 3) Fattura n. 1477548443 scaduta il 7/01/2015 di € 38,73 totalmente insoluta; 4) Fattura n. 1475723458 scaduta il 8/07/2014 di € 117,53 attualmente insoluta per € 78,80 in quanto stornata dalla quota parte per le tasse di concessione governativa dovute all'erario; 5) Fattura n. 1476935877 scaduta il 7/11/2014 di € 38,73

totalmente insoluta; 6) Fattura n. 1477252926 scaduta il 8/12/2014 di € 38,73 totalmente insoluta; 7) Fattura n. 1574056229 scaduta il 7/02/2015 di € 40,38 totalmente insoluta, così per un importo complessivo di € 419,83;

- *“La situazione debitoria di controparte è destinata a peggiorare in quanto sono in corso di emissione le fatture contenenti le rate residue dei terminali acquistati e i costi di recesso anticipato. La cliente infatti ha fruito di tariffe maggiormente convenienti in virtù dell’offerta promozionale sottoscritta potendo pagare a rate telefoni di alto valore commerciale il cui importo è stato interamente scontato in fattura”;*
- *“Il cliente ha già ottenuto in sede di reclamo e di udienza di conciliazione ben più di quanto, ad oggi, sembrerebbe essere oggetto delle sue richieste”.*

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

In via preliminare, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 *Regolamento*.

Ancora in via preliminare, e in accoglimento dell’eccezione sollevata da H3G nella memoria ritualmente depositata, si ritiene di dovere rigettare la domanda di rimborso relativa all’utenza 347/2563113 in quanto presentata per la prima volta in sede di istanza di definizione e dunque non sottoposta a precedente tentativo obbligatorio di conciliazione. Le *Linee Guida* in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla Del. A.G.Com. 276/13/CONS, impongono una necessaria e preliminare verifica circa l’omogeneità dell’oggetto delle istanze di conciliazione e di definizione onde scongiurare il rischio di aggiramento del principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Sempre preliminarmente va rigettata l’eccezione di improcedibilità sollevata dall’operatore in merito alla domanda di rimborso delle tasse di concessione governativa. Tale domanda solo apparentemente attiene a questioni di natura fiscale e tributaria. Invero, la richiesta formulata dall’istante riguarda la contestazione circa il mancato rispetto di quanto contrattualmente pattuito, attraverso la previsione della c.d. Promo no tax, promozione che di fatto prevedeva in favore dell’utente lo “sconto” degli importi relativi alla tassa di concessione governativa.

Nel merito, la richiesta formulata dall’istante può essere accolta solo parzialmente per i motivi di seguito esposti.

Oggetto della presente controversia è l’asserita emissioni di fatture non conformi a quanto pattuito dall’istante a partire dall’ottobre 2012.

Alla luce della documentazione acquisita agli atti, si evidenzia che, mentre nell’istanza di conciliazione l’utente ha lamentato *“l’addebito di costi superiori a quelli pattuiti”*, facendo riferimento a un canone addebitato per *“due utenze pari ad € 130 e dunque pari ad € 65,00 per ogni utenza”*, a fronte di un costo pattuito di € 35 + IVA, negli unici reclami scritti acquisiti e che l’istante asserisce di avere inviato ad H3G (il primo in data 1 aprile 2014, benché il rapporto di trasmissione rechi la data del 28 marzo 2001, il secondo 20 maggio 2014, benché il rapporto di trasmissione rechi la data del 13 maggio 2001 e il terzo in data 10 giugno 2014, benché il rapporto di trasmissione rechi la data del 3 giugno 2001) l’utente fa semplicemente riferimento al numero di tre fatture senza fornire alcun dettaglio in ordine alle voci di



costo ritenute illegittime, e nell'istanza di definizione amministrativa della controversia (nonché nella memoria di replica) l'utente si limita a ribadire la richiesta di correzione delle fatture, precisando soltanto l'illegittima esposizione degli importi a titolo di tassa di concessione governativa.

Ciò posto, sulla base dell'istruttoria condotta, si rendono necessarie alcune precisazioni.

Appare innanzitutto quale dato non contestato la presentazione di un reclamo telefonico da parte dell'utente in data 23 settembre 2013 (di cui tuttavia non si conosce l'esatto contenuto), cui, stando alla documentazione prodotta dall'operatore, H3G ha fornito tempestivo riscontro emettendo la nota di credito n. 1390395344 per l'importo complessivo di € 1.054,91 cui è seguita, successivamente alla richiesta di chiarimento inoltrata dall'utente il 17 ottobre 2013, una *email* esplicativa del 22 ottobre 2013 contenente l'indicazione delle fatture (e dei relativi importi) cui la nota stessa andava imputata.

Successivamente alle citate nota di credito e comunicazioni intercorse tra le parti, non risulta esservi stato alcun ulteriore reclamo dell'utente a contestazione della somma "rimborsata" da H3G. Se ne deduce l'accettazione della correzione delle fatture come operata dal gestore: accettazione implicitamente confermata anche da quanto precisato dall'istante nella descrizione dei fatti allegata al formulario GU14.

Per quanto riguarda le fatture n. 1474074455 del 8/01/2014, n. 1474415086 del 8/02/2014, n. 1474749535 del 8/03/2014 (queste già oggetto dei reclami che l'utente asserisce di avere inviato all'operatore, sebbene non vi sia congruità tra le date di invio e i rapporti di verifica trasmissione all'operatore Vodafone e dunque non vi sia prova dell'effettivo e corretto inoltro al destinatario), n. 1475404201 del 8/06/2014, n. 1476038820 del 8/07/2014, n. 1476349549 del 8/08/2014, n. 1476656137 del 8/09/2014 (queste ultime tutte esponenti esclusivamente costi relativi alle tasse di concessione governativa), le stesse risultano essere state corrette, per gli importi addebitati a titolo di Tcg, con nota di credito n. 149031597 di € 400,00 (come da impegno assunto da H3G a conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione). Anche questa nota di credito, con le correzioni che la stessa apporta alle citate fatture, risulta accettata e non contestata dall'utente.

Inoltre, H3G con nota di credito n. 1490105077 del 04 marzo 2014, ha provveduto a stornare l'importo residuo di € 176,31 relativo alla fattura n. 1474074455 del 08/01/2014, con nota di credito n. 1530083309 del 22 gennaio 2015 ha provveduto a stornare dalla fattura n. 1475723458 del 08/06/2014, l'importo relativo alla Tcg, con nota di credito n. 1530082447 del 22 gennaio 2015 ha stornato dalla fattura 1475404201 del 08/05/2014 l'importo residuo relativo alla tassa di concessione governativa, con nota di credito n. 1530081566 del 22 gennaio 2015 ha provveduto a stornare dalla fattura n. 1475079970 del 08/04/2014 l'importo relativo alla tassa di concessione governativa.

Dunque, con riferimento alle fatture emesse fino alla data del reclamo telefonico dell'utente del 23 settembre 2013, nonché alle fatture n. 1474074455 del 8/01/2014, n. 1474415086 del 8/02/2014, 1474749535 del 8/03/2014, n. 1475079970 del 08/04/2014, n. 1475404201 del 8/05/2014, n. 1475723458 del 08/06/2014, n. 1476038820 del 8/07/2014 n. 1476349549 del 8/08/2014, n. 1476656137 del 8/09/2014, le richieste formulate dall'utente risultano già essere state soddisfatte prima dell'instaurazione del procedimento di definizione, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1 del c.d.

Regolamento indennizzi. Pertanto l'istanza di definizione limitatamente alle domande relative a tali fatture è da reputarsi improcedibile.

Venendo alla contestazione relativa alle fatture emesse successivamente all'annunciata risoluzione contrattuale, dalla documentazione acquisita all'istruttoria è emerso che con raccomandata A/R del 24 giugno 2014, H3G comunicava all'utente quanto segue: *“Gentile cliente, la presente per segnalare che, nonostante il precedente sollecito in relazione al mancato pagamento di alcune fatture (...) abbiamo provveduto a sospendere le utenze interessate a lei o alla Sua Azienda. (...) Siamo spiacenti di dover comunicare che, qualora non dovesse provvedere all'integrale pagamento dell'importo sopra indicato entro e non oltre 10 giorni dalla presente o se dovessero subentrare nuovi stati di insolvenza relativi a fatture successive a quelle sollecitate, l'intero contratto 3 For Business intestato a Lei o alla Sua Azienda si intenderà risolto di diritto con effetto immediato e la/le utenza/e a Lei intestata/e sarà/saranno disattivata/e ai sensi e per gli effetti dell'art. 20.2 delle Condizioni Generali di Contratto”.*

A fronte di tale comunicazione, con l'indicazione precisa del termine entro il quale la risoluzione avrebbe prodotto i suoi effetti (ossia la disattivazione delle utenze intestate alla società Piemme), nonché a fronte della sospensione dei servizi già in atto alla data del 20 maggio 2014 (circostanza pacifica, confermata dallo stesso operatore nella propria memoria e ulteriormente confermata dalla richiesta di provvedimento temporaneo e dal conseguente provvedimento di rigetto emesso dal Co.Re.Com. Lombardia il 24 luglio 2014), considerata la nota di credito n. 149031597 a copertura – fra le altre - delle fatture emesse dal 8/06/2014 al 8/09/2014, si ritiene ragionevole disporre lo storno delle fatture n. 1476935877 del 8/10/2014 di € 38,73 (importo relativo a tcg), n. 1477252926 dell'8/11/2014 di € 38,73 (importo relativo a tcg), n. 1477548443 del 8/12/2014 di € 38,73 (importo relativo a tcg) e n. 1574056229, scaduta il 7/02/2015, di € 40,38 (per l'importo relativo a tcg), nonché degli importi relativi a canoni e tasse di concessione governativa esposti in eventuali fatture successive al termine contenuto nel preavviso di risoluzione del contratto.

#### **4. Spese di procedura**

Alla luce del solo parziale accoglimento dell'istanza nonché della condotta delle parti durante il procedimento di risoluzione della controversia, si ritiene riconoscere alla parte istante la somma di € 50,00 quale rimborso delle spese di procedura.

Tutto ciò premesso e considerato,

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

#### **D E T E R M I N A**

in relazione alla controversia tra la società Piemme XXX e H3G S.p.A., che H3G provveda:

- allo storno integrale delle fatture n. 1476935877 del 8/10/2014, n. 1477252926 dell'8/11/2014, n. 1477548443 del 8/12/2014, allo storno della fattura n. 1574056229 scaduta il 7/02/2015, per gli importi nella stessa esposti relativi a canoni o Tassa di concessione governativa, e degli importi relativi a canoni e tasse di concessione governativa relativi alle utenze n. XXX e XXX presenti su eventuali fatture successive a quest'ultima;

- a corrispondere a favore dell'utente la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;  
Con rigetto delle altre istanze presentate dalla società Piemme XXX.

Milano, 13 giugno 2016

Il dirigente  
Dott. Massimiliano Della Torre

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.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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  
Dott. Massimiliano Della Torre