



Verbale n. 18

Adunanza del 7 novembre 2016

L'anno duemilasedici , il giorno sette del mese di novembre, alle ore nove e trenta, in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO , Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 81 – 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 9/2016 – Avv. XXX GIORGIS / H3G S.p.A..**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 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 legge 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 9/2016 con cui l'Avv. XXX Giorgis chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con H3G S.p.A. (di seguito, H3G), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore e le repliche di parte istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

## CONSIDERATO

quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di essere cliente business della H3G da diversi anni a partire dal 2011;
- di essere stato contattato, nel giugno/luglio 2014, stante l'approssimarsi del termine di scadenza del primo contratto sottoscritto della durata di 30 mesi, dal servizio clienti del suddetto operatore per la proposta di un nuovo contratto business in forza del quale avrebbe mantenuto inalterati i 20 GB di internet a disposizione ma avrebbe ottenuto il passaggio ad un numero "infinito" di chiamate e messaggi;
- che il costo dell'operazione gli sarebbe stato favorevole (diversamente non avrebbe accettato), passando dal pagare circa € 80,00/mese (comprensivi di rata per il cellulare) ad un addebito di circa € 50,00 mensili;

- che gli veniva altresì comunicata la necessità, affinché fosse “obbligato” a legarsi al gestore per ulteriori 30 mesi, di procedere, in uno con il nuovo contratto di servizi, con l’acquisto rateale del webpocket per € 5,00 /mensili;
- di avere accettato, considerato che il costo mensile sarebbe stato comunque inferiore a quanto già sostenuto ogni mese;
- di avere contemporaneamente autorizzato che venisse immediatamente cessato, senza costi aggiuntivi, il contratto precedente, addebitando sulle successive fatture la differenza tra quanto già versato (per i 30 mesi, ne mancavano circa 3 o 4) e quanto ancora da versare;
- che, così facendo, le fatture successive al 07.2014 effettivamente salivano da circa € 80,00/mese a circa € 150,00/180,00 mensili ma, essendo a conoscenza dell’addebito per i mesi mancanti alla fine del contratto precedente, non se ne preoccupava;
- di non avere verificato l’ammontare del canone del servizio addebitato essendo, per il suo contratto, previsto l’addebito automatico su conto corrente;
- che nel maggio 2015, ai fini di una verifica effettuata a seguito di proposta contrattuale di altro operatore, notava che in capo alla sua persona vi fossero n. 3 USIM attivate, di cui due con contratto identico (per circa 80,00€ / mese cadauna), più una terza riferibile al webpocket;
- che una delle due USIM intestate con contratto identico, non era mai stata utilizzata e tale scheda si rendeva necessaria esclusivamente per la portabilità interna del numero telefonico;
- di ritenere vi fosse stato un errore da parte di H3G nella gestione della pratica, considerato che per il passaggio al nuovo contratto necessitava di una nuova USIM per la sostituzione dell’Iphone 4S (dotato di micro sim) con l’Iphone 5 (dotato di nano sim);
- di avere inviato il 14.07.2014, all’atto del passaggio dal vecchio al nuovo contratto, su indicazione del Servizio Clienti, il nuovo contratto sottoscritto e ricevuto nella medesima data, chiedendo esplicitamente di verificare la correttezza del seriale della sim da disattivare e sulla quale trasportare il numero di cellulare;
- che il contratto veniva attivato da H3G il 14.07.2014;
- di aver indicato alla voce “dati sim di origine e destinazione” sul modulo di portabilità interna del 14.07.2015, su indicazione del Servizio Clienti, il seriale della scheda di provenienza ma non quello di destinazione (non avendo ancora fisicamente la scheda nano sim) e di aver però indicato correttamente nella casella “normalizzazione della sim” il seriale della sim di origine;
- di avere, il 15.07.2014, nuovamente scritto alla casella del gestore che sarebbe passato da una scheda sim di tipo “micro” ad una di tipo “nano”;
- di aver reinoltrato in data 28.07.2014 al numero fax del gestore per le attivazioni contrattuali, sempre su indicazione del servizio clienti, il contratto del 14.07.2015

sottoscritto ed integrato dal modulo di portabilità interna ad integrazione del precedente, indicando il seriale della scheda di origine e destinazione, ma non segnando nuovamente il numero seriale della scheda da normalizzare (già presente sul precedente modulo);

- che trascorsi diversi mesi si rendeva conto dell'eccessiva fatturazione di H3G sul suo c/c e pertanto accedeva alla sua pagina personale sul sito 3 da cui risultava un solo numero attivato;
- che dopo diversi reclami, nel maggio 2015 circa il servizio clienti lo indirizzava finalmente sulla pagina del sito da cui accedere come "referente aziendale", fornendogli un numero che non aveva mai posseduto per poter vedere tutti i numeri intestati alla sua persona e lì riscontrava la presenza delle tre sim attive;
- che sempre nello stesso periodo chiedeva varie volte di ottenere la disattivazione della scheda sim in eccesso, ma gli veniva richiesto di inviare una pec con il numero seriale della scheda che non possedeva;
- che solo dopo numerose chiamate al servizio clienti, un operatore gli forniva finalmente il seriale della sim da disattivare e che quindi, da luglio 2015, riusciva ad interrompere il contratto e l'addebito mai richiesto all'operatore telefonico, passando da un costo mensile pari ad € 180,00 ad € 50,00;
- che il costo complessivo per i servizi non richiesti e celati ammontava ad € 1.000,00 circa (somma ottenuta per media tra quanto pagato precedentemente fino all'agosto 2014 e quanto pagato a seguito della rettifica del contratto nell'agosto 2015).

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) restituzione delle somme prelevate dal c/c di sua pertinenza relativamente all'utenza n. XXX (che suppone essere il numero autogenerato dopo la portabilità interna e disattivato ad 08/2015) per € 1.000,00;
- 2) in caso di mancata restituzione delle suddette somme, risoluzione contrattuale, restituzione ad H3g del webpocket, trasferimento ad altro operatore e portabilità del numero XXX (da sempre unica utenza da lui utilizzata) all'operatore prescelto.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- di ritenere inammissibile e/o improcedibile la domanda di risoluzione del contratto relativo alla numerazione +39 XXX in quanto non rientrante nell'ambito delle competenze attribuite al Corecom;
- che il ricorrente ha accettato, in data 14.07.2014, una proposta di abbonamento volta all'attivazione di una nuova utenza sulla quale ha chiesto di trasferire il numero (+39 XXX) di un'utenza H3G in precedenza attivata;
- che il medesimo non ha chiesto la disattivazione dell'utenza dalla quale ha trasferito il numero (non risultando, infatti, compilato il campo relativo all'interno del modulo di MNP interna);

- di avere, quindi, proceduto ad assegnare alla “vecchia utenza” la numerazione +39XXX;
- che nel predetto modulo veniva chiaramente riportato che il cliente prendeva atto ed accettava, a seguito del processo di trasferimento del numero, che sarebbe stato attribuito alla sim d’origine un nuovo numero telefonico;
- di avere chiaramente esposto all’utente tali circostanze il 12.06.2015, come da doc.6;
- che solo successivamente alla suddetta comunicazione il ricorrente provvedeva ad allegare il modulo di MNP interna completo in ogni sua parte, ivi compresa la richiesta di disattivazione dell’utenza d’origine;
- di avere pertanto provveduto, a fronte di ciò, alla disattivazione in data 23.07.2015 dell’utenza che nel frattempo aveva assunto la numerazione +39 XXX;
- di avere inoltre, sempre nel rispetto degli accordi contrattuali, consegnato all’istante il terminale modello “Web Pocket” abbinato all’utenza dati n. + 39 XXX (non contestata) attivata in data 17.07.2014 con piano tariffario “B. Mega”;
- di avere in conclusione attivato tutti i servizi richiesti dall’istante in data 17.07.2014, abbinando ciascuna numerazione al profilo tariffario scelto dall’istante in sede contrattuale, tariffando i costi ed i consumi riconducibili alle numerazioni +39 XXX (con piano tariffario voce “PRO3000”), + 39 XXX (con piano tariffario “B. Mega”).

Chiede pertanto, ritenendo infondato quanto *ex adverso* lamentato, il rigetto di ogni domanda avversaria, ivi compresa quella di ristoro delle spese di procedura.

Con memoria di replica del 03.03.2016, l’avv. Giorgis rileva:

- di ritenere che sulla richiesta di inammissibilità e/o improcedibilità della domanda di risoluzione del contratto di fornitura di servizi, ci si debba rimettere alle determinazioni del Corecom adito;
- di ritenere pacifica la competenza di quest’ultimo in punto restituzione somme;
- che la richiesta di disattivazione della scheda relativa al n. XXX venne inviata al gestore in data 28.07.2014 e non il 23.07.2015 e che il 23.06.2015 corrisponde alla data in cui fu trasmessa ad H3G richiesta di disattivazione della scheda relativa al XXX tramite pec all’indirizzo [servizioclienti139@pec.h3g.it](mailto:servizioclienti139@pec.h3g.it), ottenuto grazie all’informazione finalmente resa da uno zelante dipendente aziendale che lo metteva finalmente in condizione di poter verificare il corretto numero di schede, con il relativo numero seriale e numero di telefono associato;
- che prima di quel momento, infatti, tale procedura sarebbe risultata impossibile, non essendo più la scheda oggetto di contesa in possesso dell’interessato;
- di rimettere al responsabile del procedimento, in ordine alla considerazione di controparte di ritenere infondata la sua domanda e conforme ai principi di lealtà e

correttezza la propria condotta, senza violazione di alcuna disposizione normativa e/o contrattuale, ogni valutazione in merito, ritenendo la stessa mera considerazione priva di evidente rilevanza giuridica, ancorché priva di riscontri in fatto.

## 2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

### A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento, ad eccezione delle domande poste *sub* n. 2, in quanto le stesse non rientrano nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

### B) Nel merito.

La domanda posta *sub* n. 1 risulta fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

Al di là di alcuni probabili refusi presenti sull'istanza riferiti all'indicazione di date (ci si riferisce, in particolare, all'aver l'utente riportato, presumibilmente in modo erroneo, l'anno 2015 in luogo dell'anno 2014 in alcuni punti della descrizione dei fatti), si ritiene che la volontà dello stesso di voler procedere alla disattivazione della sim di origine emerga pacificamente dalla disamina oggettiva della documentazione prodotta: lo stesso infatti la manifestava concretamente in data 14.07.2014 inserendo nell'apposito campo in calce al modulo denominato “Richiesta di recupero numero telefonico tra due clienti 3” allegato agli atti, il numero seriale della stessa.

Il predetto formulario veniva quindi inviato dall'Avv. Giorgis, tra i documenti *“che gli erano stati richiesti”*, nella medesima data del 14.07.2014, all'indirizzo document@pec.it del Servizio Clienti Tre, richiedendo, tra l'altro, all'ufficio destinatario che verificasse *“la correttezza della sim da disattivare e sulla quale trasportare il numero di cellulare”* (v. doc. allegato *sub* n. 2 all'istanza introduttiva).

Identico modulo (ugualmente datato 14.07.2014) veniva poi trasmesso il 28.07.2014 con l'inserimento di elementi non indicati sul primo esemplare inviato (in quanto non ancora, alla prima data, in suo possesso) e quindi, a parere del ricorrente, *“ad integrazione del precedente”*; sullo stesso, infatti, il ricorrente non inseriva nuovamente il numero seriale della scheda da normalizzare in quanto, come dallo stesso precisato in istanza, detto numero *“era già presente sul precedente modulo”*.

Nell'ambito di una valutazione generale del comportamento delle parti, ritenendo nel caso di specie di poter ricorrere anche al criterio ermeneutico della buona fede di cui all'art. 1366 C.C., si ritiene che la volontà dell'Avv. Giorgis di disattivare la sim con il seriale XXX possa

ricavarsi dall'utilizzo in combinato delle due comunicazioni inviate al gestore nelle date 14.07.2014 e 28.07.2014 e prodotte agli atti.

Ne consegue pertanto che la domanda avanzata dall'istante possa essere accolta nel senso di imputare al gestore la restituzione e/o storno, in caso di parziale / mancato pagamento, dei corrispettivi di tutte le fatture emesse a fronte della suddetta numerazione +39 XXX dall'attivazione e fino alla cessazione della stessa, non avendo l'istante chiaramente documentato l'esatta entità delle medesime né la materiale effettuazione dei pagamenti dichiarati.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo, nel caso di specie, in considerazione altresì del fatto che nessuna richiesta in proposito è stata avanzata dall'istante, la compensazione integrale delle stesse tra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'Avv. XXX Giorgis, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore H3G S.p.A., in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- rimborsare e/o stornare, in caso di parziale / mancato pagamento, i corrispettivi di tutte le fatture emesse a fronte della numerazione +39 XXX dalla data di attivazione e fino alla cessazione della stessa.

**Respinge** la richiesta *sub* punto 2).

**Compensa** integralmente le spese di procedura tra le parti.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.



**IL PRESIDENTE**  
**Alessandro De Cillis**