

Verbale n. 7

Adunanza del 2 luglio 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno due del mese di luglio, alle ore 14.00, in Torino presso la Sede del Corecom Piemonte, 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 Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 32 - 2019

Oggetto: Definizione della controversia GU14 200/2018 – XXX LIBRE' / WIND TRE SPA (già H3G S.p.A.)

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 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

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

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 la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/200/2018 del 07.05.2018 (prot. 18664/A0305A del 08/05/2018) con cui XXX LIBRE' ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società WIND TRE SPA (già H3G S.p.A., di seguito, H3G) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 14/05/2018 (prot. 19760/A0305A) con cui il Corecom, ha comunicato 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;

VISTA la nota del 09.10.2018 (prot. 36738/A0305A) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione dell'12/11/2018;

UDITE le parti nella predetta udienza;

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

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta:

- di avere, a fronte dei reiterati addebiti di importi non dovuti sul proprio conto corrente, sospeso il R.I.D. bancario, cominciando a pagare le fatture con bonifico bancario trasmettendo al gestore, a mezzo PEC, le copie delle ricevute dei pagamenti effettuati, con l'indicazione specifica del numero cliente e del numero delle fatture pagate;
- che malgrado i numerosi reclami – la maggior parte dei quali mai riscontrati – l'operatore continuava a contabilizzare erroneamente i bonifici effettuati ,

notificandole undici solleciti di pagamento del tutto infondati a cui rispondeva via PEC , allegando nuovamente le ricevute dei bonifici;

- che il mancato aggiornamento della situazione contabile, comportava la sospensione del servizio di navigazione internet nei giorni 30/11/2017, 01/12/2017, 02/12/2017, 14/12/2017, 15/12/2017 e dal 27/12/2017 in poi per complessivi 137 giorni;
- di averle, detta sospensione del servizio di navigazione internet, arrecato ingenti danni, trattandosi di utenza business, utilizzata per ragioni lavorative;
- che tale sospensione del servizio è avvenuta nonostante sia stato accertato, a seguito dell'apertura della pratica n. 19356312, che "gli incassi sono stati compensati" con le fatture ritenute insolute;
- che tra le errate contabilizzazioni risulta una fattura relativa al superamento di soglie giustificata dal gestore con argomentazioni incoerenti e con orari non coincidenti con il dettaglio traffico;
- che il servizio clienti TRE è stato peraltro bloccato in violazione dell'art. 4, comma 1, lett. J) e dell'art. 6, comma 1 della delibera Agcom n. 79/09/CPS.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) indennizzo previsto dall'art. 4 del Regolamento, allegato A alla delibera 73/11/CONS Agcom, maggiorato nella misura del doppio in quanto trattasi di utenza business, così come previsto dall'art. 12 del medesimo Regolamento e corrisposto per ogni giorno di sospensione del servizio;
- 2) indennizzo previsto dall'art. 11 del regolamento, allegato A alla delibera 73/11/CONS Agcom per mancata o ritardata risposta ai reclami trasmessi a mezzo PEC e a mezzo fax, maggiorato nella misura del quadruplo in quanto trattasi di utenza business, così come previsto dall'art. 12 del medesimo regolamento, tenuto conto tra l'altro che a causa dell'impossibilità di accedere al Servizio clienti, costantemente bloccato, ha dovuto scrivere continuamente alla società;
- 3) rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che l'art. 15 delle condizioni di contratto sottoscritte con la proposta di abbonamento associata all'utenza de quo prevedono specificatamente che: il Cliente all'atto del perfezionamento del contratto si impegna a comunicare un valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da "3" (ie. 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, [..];
- che pertanto in mancanza di una valida modalità di pagamento (carta di credito o RID) come previsto dal successivo art 18.3 [..] "3" si riserva, inoltre, la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi UMTS anche senza preavviso, in caso di inottemperanza del Cliente anche ad uno solo degli impegni di cui agli artt. 6.3, 64,

6.5, 75, 11.5, 12.1, 12.2 12.3, 13.4, 15.1, 15.9, 15.10, 172, 175 e 19.1, delle Condizioni Generali di Contratto [...]

- di ritenere, ciò posto, le doglianze avanzate ex adverso prive di pregio come di seguito dimostrato;
- che i pagamenti effettuati "in dispregio" agli adempimenti sottoscritti hanno pertanto generato inevitabilmente uno sfasamento del sistema billing che previ avvisi (sms per problemi amministrativi del 13.11.2017 risultato regolarmente consegnato e lettera pec del 16.11.2017) ha sospeso temporaneamente l'utenza - comunque riattivata anche nella medesima giornata su promessa di "normalizzazione";
- che numerosissimi comunque sono stati in precedenza gli avvisi di sospensione e/o solleciti di pagamento a causa dell'assenza della modalità di pagamento valida;
- che i reclami sono stati debitamente riscontrati nonostante le numerosissime Pec di reclamo inviate dall'istante e che alcune di queste facessero comunque riferimento a precedenti scritte e quindi ridondanti;
- che, ad ogni modo, le diverse gestioni hanno rilevato le seguenti verifiche:

“La ricaricabile business in "abbonamento" per clienti con partita prevede:

un piano base My Business Ricaricabile;

un'opzione obbligatoria associata al piano tra quelle disponibili;

una ricarica eseguita in fase di attivazione di importo 10 euro con pagamento nella prima fattura utile;

Opzione Ricarica Always ON (Ricarica Automatica Business) inclusa per i nuovi attivati dal 1 Luglio 2016

un vincolo di 24 mesi (listino Solo SIM Ricaricabile) a scelta del cli.

l'offerta non prevede la TCG

Il mese di attivazione il cliente paga l'opzione con prezzo dimezzato, dal secondo mese l'opzione viene addebitata per intero.

Bollo su contratto imp. 16 euro

Trattasi di "Bollo su Contratto, pari a 16 euro, applicato una tantum per legge al contratto sottoscritto e presente solo nella prima fattura."

I costi una tantum presenti sulla fattura n° 1682903507 sono corretti. Le successive ugualmente canonici addebitati correttamente.

Per le Sim Ricaricabile Business l'IVA è assolta (versata) all'Erario da Wind Tre al momento dell'erogazione del credito al cliente.

In questo caso quindi non è possibile emettere fattura senza Iva in quanto Wind Tre l'ha già versata per conto del cliente.

Tale informazione è riportata in fattura nel box "riferimenti IVA" in fattura.

Nei contratti PDA e Regolamento Servizi Tre (www.tre.it) viene spiegato e sottoscritto il campo IVA.

Al fine di evidenziare l'importo dell'IVA in fattura (in modo da avere 2 voci distinte in fattura) il cliente ne fa esplicita richiesta al momento della sottoscrizione della PDA o il modulo di Conversione, firmando la nota evidenziata io calce:

con evidenza separata dell'IVA (iva del 22% corrispondente a IVA assolta all'origine ex

art.74,c.1,lett.d - DPR n633/72 da H3G soa - PI113378520152 - fatturazione su richiesta del cliente. ai sensi dell'art. 4,c.1 del DM 24 ottobre 2000 n°366). Il cliente accetta per tutta la durata del contratto e senza deroghe, l'esposizione dell'IVA in fattura nell'aliquota ordinaria ... attualmente al 22% ...

I pagamenti ricevuti sono stati correttamente applicati sulle fatture precedentemente emesse.

Ad oggi risulta la seguente situazione contabile: fattura 1781344956 scad. 10.03.2017 imp. 12.93, fatt. 1774387930 scad. 10.03.2017 imp. 6.83, fatt. 1683132245 scad. 07.01.2017 imp. 12.93 deve solo 2.93 euro applicato pagamento da Lei effettuato, fatt. 1682903507 scad. 08.12.2016 imp. 62.06 deve solo 4.26 applicata nota di credito e altri pagamenti da Lei effettuati, fatt. 1781106545 scad. 07.02.2017 imp. 12.93 deve solo 2.93 euro applicati pagamenti da Lei effettuati”;

- che più in particolare risulta un debito da parte dell'istante pari ad € 58,08.

Ciò posto, il gestore conclude insistendo nel rigetto, nel merito, di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, chiedendo al CoReCom adito di definire la controversia senza ulteriori contraddittori come previsto dalla Delibera 173/07/CONS in assenza di espressa richiesta di una delle parti e/o specifiche necessità ai fini istruttori, operando ex art. 1241 c.c. e ss, eventualmente compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, senza ulteriore discussione come prevista da Delibera 173/07/CONS art.16 comma 4 e comunque di tenere conto nell'eventuale definizione del comportamento delle "parti" e di quarto stabilito nelle stesse Linee Guida approvate con Delibera 276/13/CONS dell'11.04.2013, riguardo "il riconoscimento o meno delle spese di procedura deve svolgere anche la funzione di disincentivare [...] comportamenti contrari all'efficienza e allo spirito deflattivo della procedura [...]

Parte istante ha replicato alle difese dell'operatore rilevando in via preliminare:

- di avere attivato, all'atto del perfezionamento del contratto dei servizi in abbonamento erogati dalla società WIND TRE S.p.A. (già H3G S.p.A.), l'addebito diretto sul conto corrente (già RID bancario) come previsto dall'art. 15, comma 1, delle Condizioni generali di contratto citate da controparte; infatti, come evincibile da movimento contabile allegato, in data 21/11/2016 era stato eseguito l'addebito SEPA in favore della convenuta sul conto corrente dell'istante;
- che come già evidenziato nel formulario GU14, l'addebito diretto sul conto è stato disattivato in data 26/11/2016 a fronte dell'emissione di fatture da parte della società convenuta per importi non dovuti. Tali errori contabili traggono origine, in parte, da un disguido col gestore telefonico derivante da una errata attivazione in data 10/10/2016 di due SIM (la n. XXX e la n. XXX) disattivate il 12/10/2016;
- che le predette errate attivazioni sono esclusivamente da imputare al gestore di un negozio TRE di Torino, come dallo stesso riconosciuto nel fax del 12/10/2016 con la dicitura "errore dealer", ed in relazione alle quali la sottoscritta aveva già trasmesso un primo reclamo in data 24/10/2016;

- che la società WIND TRE S.p.A., invece di recepire la disattivazione delle due SIM sopra riportate, ha emesso fatture in cui si addebitavano costi relativi alle predette SIM mai utilizzate, oltre ad una fattura per il corrispettivo del recesso indebitamente imputato alla sottoscritta per cui è stata emessa successiva nota di credito;
- che se la società convenuta avesse regolarizzato fin dall'inizio la situazione contabile relativa alle utenze intestate, la disattivazione dell'addebito diretto sul conto sarebbe stata temporanea, come più volte segnalato alla controparte a mezzo PEC;
- che, al contrario, numerosissimi sono stati i reclami e i tentativi da parte dell'istante di avere una efficace ed efficiente risoluzione dei "disallineamenti contabili": la mancata diligente "presa in carico" del problema da parte della società ha comportato un "effetto a cascata" di errori contabili e presunti insoluti dimostrati essere inesistenti;
- di evidenziare, tanto precisato, che la modalità di pagamento del bonifico bancario è stata una scelta obbligata al fine di evitare ingiusti addebiti sul conto corrente e, stante la documentata volontà di regolarizzare correttamente la contabilizzazione delle fatture, i pagamenti a mezzo bonifico bancario sono proseguiti in quanto, alternativamente, la riattivazione dell'addebito diretto sul conto avrebbe comportato da un lato il prelievo automatico di importi non dovuti, dall'altro il duplice pagamento delle fatture risultanti "insolute" per la controparte, di cui peraltro la sottoscritta aveva già fornito la prova documentale del pagamento con l'invio delle ricevute dei bonifici di volta in volta effettuati;
- che la modalità di pagamento del bonifico bancario è stata peraltro ammessa dalla stessa WIND TRE S.p.A. in tutti i solleciti di pagamento inviati con l'indicazione dell'IBAN da utilizzare: se non fosse stata una modalità di pagamento accettata la società non l'avrebbe inclusa tra quelle utilizzabili dall'utente, e non avrebbe neanche fornito il codice IBAN su cui effettuare i versamenti;
- che, tra l'altro, l'art. 15, comma 3, delle Condizioni generali di contratto prevede che "il cliente ha la facoltà di modificare, durante la vigenza del rapporto, la modalità di pagamento dei servizi UMTS nell'ambito delle possibilità offerte da "3" all'atto della richiesta di modifica";
- che dalla lettura dei solleciti si evince che il pagamento con bonifico bancario rientra implicitamente tra le possibilità offerte dalla società, se pur non espressamente contemplato nell'art. 15, comma 1, citato;
- che, inoltre, l'art. 18, comma 7, seconda parte delle Condizioni generali di contratto dispone che "laddove il Cliente, entro quest'ultimo termine (i.e. dieci giorni), paghi il corrispettivo dovuto e fornisca a "3" adeguata prova dell'intervenuto pagamento, quest'ultima non potrà sospendere i servizi UMTS. Intervenuta la sospensione, "3" riattiverà i servizi UMTS entro le 24 (ventiquattro) ore lavorative successive

all'accertamento dell'avvenuto pagamento dei corrispettivi dovuti da parte del cliente”;

- che a far data dai primi due bonifici del 21/12/2016 eseguiti in favore della convenuta, la sottoscritta ha sempre trasmesso a mezzo PEC le ricevute dei pagamenti effettuati con specifica indicazione nella causale del numero cliente e del numero delle fatture pagate, per cui la società aveva tutti gli elementi utili per l'accertamento dell'avvenuto pagamento;
- che, in realtà, la prima sospensione del servizio di navigazione internet è avvenuta in data 30/11/2017, a quasi un anno di distanza dal primo bonifico effettuato dalla sottoscritta e che non sarebbe pertanto congruo sostenere che la sospensione del servizio di navigazione internet sia una diretta conseguenza della modalità di pagamento (in quanto il corrispettivo delle fatture è comunque pervenuto alla società) e, se così fosse, la società non solo avrebbe sospeso il servizio molto prima ma, per coerenza, avrebbe sospeso anche il servizio relativo al piano voce, sempre saldato con bonifico bancario per le medesime ragioni sopra esposte, circostanza che non si è verificata;
- che la sospensione del servizio di navigazione internet è proseguita nei successivi giorni 1/12/2017; 2/12/2017; 14/12/2017; 15/12/2017 e dal 27/12/2017 in poi, per complessivi 188 giorni, nonostante i reclami inviati ed i tentativi svolti anche tramite i punti vendita della società di dimostrare che non sussistevano i presunti insoluti adottati dalla società WIND TRE S.p.A.;
- che la sospensione del servizio di navigazione internet relativo all'utenza n. XXX, oggetto della presente procedura, è invero una diretta conseguenza del fatto che i pagamenti effettuati con bonifico bancario non risultavano contabilizzati, in quanto l'ufficio amministrativo della società non è stato in grado di eseguire gli opportuni "allineamenti" e aggiornamenti tra gli accrediti ricevuti e le fatture, evidenziando quindi degli insoluti inesistenti, di cui si è sempre contestata la fondatezza;
- che nessun inadempimento contrattuale può dunque esserle attribuito, avendo sempre cercato di mettersi in contatto con la società per una risoluzione stragiudiziale della controversia, fornendo le prove documentali delle proprie affermazioni;
- che, nel merito, i solleciti di pagamento ed i preavvisi a cui fa riferimento la società convenuta si sono rivelati del tutto infondati, e oltretutto concernono prevalentemente il piano voce, dovendosi pertanto ritenere irrilevanti e non pertinenti al fine del presente procedimento, che riguarda solo l'utenza n. XXX della navigazione internet;
- che, più precisamente, la fattura contenuta nel sollecito del 15/12/2016 è relativa al piano voce ed era stata oggetto di reclamo poi successivamente risolto; i solleciti del 20/12/2016 e del 27/12/2016 si riferiscono alla stessa fattura del 15/12/2016 pertanto

valgono le medesime considerazioni di cui al precedente punto; per il sollecito del 21/02/2017 è stata emessa la nota di credito in allegato a seguito delle sue contestazioni; il sollecito del 28/02/2017 si riferisce a tre fatture del piano voce per cui ogni questione pendente è già stata risolta, avendo peraltro la sottoscritta cambiato operatore telefonico il 27/09/2017; il sollecito del 2/03/2017 si riferisce alle identiche fatture del sollecito del 28/02/2017, con la differenza che in quest'ultimo l'importo richiesto è 36,22 euro, mentre, a distanza di soli due giorni, l'importo contestato il 2/03/2017 è 20,12 euro;

- che quanto sopra non riguarda l'utenza della navigazione internet;
- che anche il sollecito del 16/05/2017 concerne il piano voce;
- che il sollecito del 23/05/2017 è identico a quello del 16/05/2017 ma solo per una fattura e, conseguentemente, per soli 12,93 euro;
- che anche il sollecito del 10/08/2017 si riferisce ad una fattura del piano voce ed è paradossale in quanto il 2/08/2017 era stata inviata la ricevuta di pagamento;
- che per il sollecito del 12/09/2017, anch'esso riguardante il piano voce, si rinvia al doc. 14) allegato al formulario GU14, PEC con cui sono state trasmesse le ricevute di pagamento;
- che il sollecito del 16/11/2017, l'unico riguardante la navigazione internet, concerne due residui da 0,73 centesimi di euro riferiti alla voce "costi ed oneri di incasso" e la fatt. n. 1776109636 del 8/10/2017, oggetto di contestazione per l'addebito di consumi in "extrasoglia" che la sottoscritta non riconosce;
- che dalle allegate prove documentali si evince che la sospensione del servizio di navigazione internet non è stato preceduto da "numerossimi avvisi di sospensione e/o solleciti di pagamento", come sostenuto da controparte, "a causa dell'assenza della modalità di pagamento valida" in quanto degli 11 solleciti soltanto 1 è relativo alle fatture della navigazione Internet;
- che le presunte "pendenze" indicate nella memoria difensiva di controparte non corrispondono alla realtà stante i prospetti forniti e la produzione di tutti i bonifici effettuati al netto della voce "costi e oneri di incasso" pari a 0,73 centesimi;
- che, inoltre, valutata complessivamente la propria situazione contabile, si evince che l'effettivo debito nei confronti della WIND TRE S.p.A. - fatti i dovuti allineamenti tra fatture e pagamenti - sarebbe di € 10,46 (21,48 € - 11,02 €);
- di precisare, infine, che i bonifici bancari recano una data di qualche giorno successiva alla scadenza della fattura pagata in quanto nel "Conto 3 on line le fatture erano visualizzabili e scaricabili successivamente;

- che con riferimento, invece, alle fatture pervenute in data successiva alla sospensione del servizio, si riserva fin d'ora, e nel corso dell'eventuale prosieguo dell'iter giudiziario, di avvalersi dell'eccezione inadimplenti non est adimplendum ex art. 1460 c.c., ovvero, valutate le circostanze, di avvalersi dell'eventuale estinzione per compensazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 1241 c.c.;
- che, sugli addebiti conseguenti al superamento delle soglie, nessuna attività difensiva è stata espletata dalla società convenuta nella propria memoria del 18/06/2018 in merito all'addotto sfioramento delle soglie di cui alla fatt. n. 1776109636 del 8/10/2017: le relative eccezioni presentate costituirebbero pertanto una circostanza acclarata secondo il ben noto "principio di non contestazione" di cui all'art. 115 c.p.c.;
- che tuttavia, si evidenzia che nel dettaglio traffico scaricato dall'area riservata on line gli orari del presunto sfioramento delle soglie non coincidono: la risposta della WIND TRE S.p.A. del 22/12/2017 fa riferimento a "tre eventi di traffico Internet a pagamento nella medesima giornata" alle ore 18.14; alle ore 18.47 e alle ore 19.18, mentre l'unico orario congruo nel dettaglio traffico è quello delle ore 16.50;
- che, inoltre, in almeno due degli orari indicati, non avrebbe potuto essere fisicamente al computer, come dimostrabile con opportuna prova documentale eventualmente ammessa nella fase istruttoria;
- che l'onere della prova contraria è in capo alla società convenuta che, in difetto, dovrà stornare gli importi in eccesso addebitati;
- di avere allegato, pur non rientrando nell'oggetto della controversia, al solo fine di rendere noto il reiterato modus operandi della controparte di addebitare costi aggiuntivi non dovuti, a mero titolo esemplificativo ed informativo, anche i documenti relativi a presunte chiamate che secondo la società convenuta avrebbe fatto / ricevuto in Tanzania, chiamate successivamente risultate inesistenti;
- che nella propria memoria difensiva la società WIND TRE S.p.A. sostiene che "i reclami sono stati debitamente riscontrati come da allegati (omissis)" inviando soltanto n. 6 risposte a fronte delle oltre 50 segnalazioni da lei trasmesse per i disservizi della compagnia e che, peraltro, tutte 6 le risposte non concernono l'utenza n. XXX della navigazione internet, quindi non sono pertinenti al caso di specie;
- più precisamente: a) la risposta del 1/11/2016 è relativa al reclamo inviato a mezzo fax il 24/10/2016 (cfr. doc 2) e, nonostante il riscontro della società, sono perdurati i disagi ampiamente documentati in precedenza; b) le risposte del 8/12/2016, del 16/12/2016 e del 24/01/2017 sono un mero "copia incolla" di quella del 1/11/2016 per cui valgono le considerazioni di cui al punto a); c) la risposta del 27/02/2017 fa riferimento a richieste di chiarimenti relative al piano voce e al trasferimento del credito residuo, richiesto in data 4/11/2016 ed erogato in data 2/03/2017: si allegano

le PEC di sollecito del 17/01/2017 e del 7/02/2017 da cui si evince che la richiesta è stata evasa ben oltre i 45 giorni previsti dall'art. 25, comma 2, delle Condizioni generali di contratto; d) anche l'ultima risposta del 10/04/2017 concerne richieste di chiarimenti relative al piano voce, quindi non è pertinente al caso concreto;

- che, alla luce di quanto sopra esposto pare evidente che, dall'ultimo riscontro del 10/04/2017, la società WIND TRE S.p.A., ha semplicemente ignorato le sue richieste in merito alla contabilizzazione dei pagamenti e, in particolare, con riferimento alle questioni sostanziali emerse nell'ambito del rapporto contrattuale. Tale condotta superficiale, in dispregio dei principi di buona fede e diligenza nell'adempimento delle proprie obbligazioni, ha aggravato fino a ledere irrimediabilmente il rapporto sinallagmatico in essere. A tal proposito, richiama integralmente il report doc. 1) allegato al formulario GU14 che si integra con le PEC in doc. 11);
- che inoltre la controparte non ha fornito la prova di aver gestito adeguatamente e correttamente il fax di reclamo del 5/12/2017 (allegato al formulario GU14), considerato che se così avesse fatto si sarebbero aggiornati i pagamenti in precedenza eseguiti e sarebbe stato riattivato il servizio di navigazione internet;
- che per quanto concerne infine la sospensione del servizio clienti, che è stato per mesi bloccato come si evince dalla colonna "note" del report già richiamato, precisa che poteva accedere dal proprio cellulare soltanto all'"area amministrativa" della società, i cui operatori non sono mai stati in grado di risolvere adeguatamente i disagi intercorsi, per tale motivo si è reso necessario scrivere PEC e segnalazioni sull'apposita area clienti. A titolo esemplificativo e non esaustivo si rinvia alle ulteriori PEC integrative del 22/12/2016, del 18/03/2017 e del 15/04/2017 contenute nel doc. 11);
- di sottolineare che in ogni caso anche con riferimento alle contestazioni relative al servizio clienti bloccato la società convenuta non ha svolto una documentata difesa nella propria memoria del 18/06/2018: si potrebbe pertanto anche in questo caso applicare il "principio di non contestazione" già richiamato in precedenza;
- che è altresì importante riflettere sul fatto che gli importi relativi ai presunti debiti residui sono, nel complesso, davvero irrisori e per questo si palesa una evidente sproporzione tra gli importi eventualmente ancora dovuti alla WIND TRE S.p.A. ed il tempo (sono trascorsi quasi due anni dai primi reclami) e le energie che l'istante ha dovuto impiegare per arginare i disagi arrecati dalla società convenuta a causa del mancato rispetto della Delibera AGCOM n. 79/09/CSP, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e di tutte le altre norme poste a tutela dei diritti degli utenti;
- che è da valutarsi anche la condotta della società convenuta nel presente procedimento, la quale non ha fornito alcuna difesa documentale avverso le argomentazioni da lei rese contenute nel formulario GU14, e relative esclusivamente

alla utenza n. XXX, allegando invece solo documenti non pertinenti o irrilevanti come specificato nei precedenti paragrafi;

- di insistere pertanto per il totale accoglimento delle proprie richieste già contenute nel formulario GU14 del 7/05/2018, rigettando sia in via preliminare che nel merito tutte le eccezioni di controparte in quanto del tutto infondate sia in fatto che in diritto;

L'istante chiede altresì che l'Ecc.mo Corecom Piemonte adito prosegua nell'attività istruttoria come previsto dall'art. 16, comma 4, e dall'art. 18 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti approvato con Delibera 173/07/CONS, al fine dell'integrale accoglimento delle seguenti conclusioni:

“Voglia l'Ecc.mo Corecom Piemonte adito, contrariis reiectis,

IN VIA PRELIMINARE

- Accertare e dichiarare che il metodo di pagamento utilizzato, nonché implicitamente avallato dalla parte convenuta a seguito della comunicazione del codice IBAN e dei dati bancari per l'esecuzione dei bonifici, è stato una diretta conseguenza della violazione dei principi di buona fede e correttezza da parte della società WIND TRE S.p.A., nonché dell'inottemperanza a norme poste a tutela degli utenti, e per l'effetto
- respingere in toto le eccezioni addotte da controparte.

NEL MERITO

- Condannare la società WIND TRE S.p.A. a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'art. 4 del Regolamento, allegato A alla Delibera 73/11/CONS AGCOM, maggiorato nella misura del doppio in quanto trattasi di utenza "business", così come previsto dall'art. 12 del medesimo Regolamento, e corrisposto per ogni giorno di sospensione del servizio;
- l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento, allegato A alla Delibera 73/11/CONS AGCOM, per mancata o ritardata risposta ai reclami trasmessi a mezzo PEC e a mezzo fax, maggiorato nella misura del quadruplo in quanto trattasi di utenza "business", così come previsto dall'art. 12 del medesimo Regolamento, tenuto conto tra l'altro che a causa dell'impossibilità di accedere al Servizio clienti, costantemente bloccato, la sottoscritta ha dovuto scrivere continuamente alla società;
- il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura ai sensi e per gli effetti dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS.

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 della domanda posta in via preliminare.

La stessa non rientra, infatti, 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

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

Va preliminarmente evidenziato che l'istante, pur avendo disattivato l'addebito diretto delle fatture sul proprio conto corrente, non ha di certo impedito la riscossione da parte dell'operatore delle parti non contestate, avendo provveduto ad effettuare i relativi bonifici per le stesse ed inviando al gestore le evidenze dei parziali pagamenti.

Come stabilito da copiose pronunce di settore, l'utente, contestando formalmente l'addebito di taluni importi, può infatti sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo; e la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati e senza la doverosa e motivata evasione dello stesso, peraltro in presenza di un pagamento parziale, deve considerarsi quindi illegittima.

Più in particolare e relativamente alla sospensione del servizio di navigazione internet di che trattasi, va rilevato che lo stesso è stato preceduto da preavviso del 16.11.2017: in detta missiva il gestore richiamava quali insoluti esistenti quelli relativi alle fatture nn. 1775906695 e 1775699957 per € 0,73 cadauna, nonché quello di € 25,13 di cui alla fattura n. 1776109636.

A fronte del suddetto preavviso e della prima sospensione del servizio intervenuta in data 30.11.2017, la ricorrente inviava formale reclamo il 05.12.2017.

Va evidenziato che gli addebiti recanti "costi ed oneri di incasso" pari ad € 0,73 centesimi erano stati costantemente contestati dall'utente perché non ritenuti dovuti in quanto, pagando con bonifico bancario, alcun onere o costo di incasso è a carico di H3G e che l'ulteriore importo di € 25,13 si riferiva a consumi in extrasoglia non riconosciuti dall'utente e per i quali emergeva palese discordanza tra i dati resi dal gestore in sede di "Assistenza Clienti" in data 22.12.2017 rispetto al dettaglio di traffico reperibile sull'"Area Clienti" (come emerso dai documenti prodotti).

I motivi in ordine al mancato pagamento della somma si ritengono dunque essere stati giustificati dalla ricorrente, non avendo la stessa ricevuto dal gestore risposta inoppugnabile e quindi idonea a ritenere conclusa la procedura di reclamo aperta.

Si ritiene, conseguentemente, sussista responsabilità dell'operatore avendo sospeso il servizio in pendenza di reclamo e stante il mancato pagamento di una sola fattura (per i motivi soprascripti), peraltro contestata dall'utente.

Ne consegue, pertanto, possa spettare all'Avv. Librè la liquidazione di un indennizzo secondo la previsione dell'art. 4 del Regolamento, che prevede l'applicazione del parametro economico di € 7,50 per ogni giorno di sospensione (da raddoppiare trattandosi di utenza business, ex art. 12, comma 2 del medesimo Regolamento) e, quindi, per un totale di complessivi 188 giorni, come dichiarato dall'istante e non contestato dal gestore: fatti i debiti conteggi, si ritiene spetti all'istante la corresponsione della somma di € 2.820,00.

Dovrà altresì essere riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 05.12.2017, non ritenendo che la successiva risposta dell'Assistenza Clienti prodotta dall'utente possa considerarsi adeguatamente motivata, requisito essenziale come più volte ribadito dall'Autorità, in base alla delibera 179/03/CSP (art. 8, commi 1 e 4, e 11, comma 2 dell'Allegato A: "Qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento della segnalazione").

Detto indennizzo, rapportato al periodo compreso tra il 05.12.2017 e il 08.03.2018 (data dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazioni) - andrà calcolato, come stabilito all'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro di € 1,00 pro die, moltiplicandolo per complessivi 48 giorni (decurtati i 45 gg. come termine per la definizione dei reclami), per un totale di € 48,00.

Non si ritiene, infine, di poter accogliere la richiesta dell'operatore di una compensazione tra le relative poste debito/credito (ex art. 1243 cc e ss.), in quanto sulla base della documentazione agli atti non è possibile accertare che si tratti di credito certo liquido ed esigibile.

C) Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

D) 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 liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX LIBRE', residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore WIND TRE S.p.A. (già H3G S.p.A.), in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.820,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio di navigazione internet, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo;
- **corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 48,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Rigetta, per i motivi sopra specificati, quanto richiesto dall'istante in via preliminare.

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.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte