

**DELIBERA DL/066/15/CRL/UD del 10 aprile 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**S. COPPOLA / H3G xxx**

**(LAZIO/D/203/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 10 aprile 2015;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente S. COPPOLA, presentata in data 04.03.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

Nell’istanza introduttiva, nella memoria difensiva ed in quella di replica, l’utente ha lamentato che:

- A seguito di comunicazione del 26.07.2012, da parte di H3G, della messa in scadenza del credito derivante da autoricarica accumulata con il piano tariffario “Promo 2008” attivo sulla propria utenza mobile n. xxxxxxx978 nel periodo gennaio 2008-novembre 2012, l’utente chiedeva al gestore di conoscere la differenziazione del credito standard – nel quale confluivano il credito

- ricaricato, quello derivante da autoricarica accumulato nel periodo novembre 2006-gennaio 2008 e quello accumulato nel periodo gennaio 2008-novembre 2012 (Promo 2008) - da quello derivante da autoricarica, per conoscere l'importo esatto che sarebbe stato messo in scadenza;
- Alla data di effettiva messa in scadenza del 02.01.2014 (per Euro 5.234,07) l'operatore non aveva comunicato l'informazione richiesta; i vari operatori del call center contattati dall'utente avevano fornito, sino ad allora, di volta in volta somme diverse;
  - A seguito di richieste scritte dell'utente ad H3G (3.8.2012, 30.8.2012 e 26.9.2012) - dirette ad ottenere la differenziazione del credito, il dettaglio delle ricariche ed autoricariche ed il dettaglio aggregato dei consumi su base mensile – H3G comunicava all'utente, con lettera 2.10.2012, il dettaglio delle ricariche ed autoricariche nonché l'importo, che a tale data, sarebbe stato messo in scadenza, senza alcuna differenziazione e senza indicare il credito presente sulla sim a tale data e senza che venisse fornita alcuna informazione riguardante il dettaglio aggregato del traffico, in violazione dell'art. 4 e segg. Delibera 179/03/CSP;
  - L'utente inviava ulteriore richiesta con fax del 3.6.2013 per conoscere l'entità del credito presente sulla sim e che sarebbe stato messo a scadenza in data 31.12.2013, l'entità del credito presente sulla sim e antecedente la Promo2008, la differenziazione del credito e lo storico delle ricariche ed autoricariche dal 1.10.2006 al 30.6.2013, senza tuttavia ottenere alcun riscontro;
  - All'esito dell'udienza del 24.2.2014 per il tentativo obbligatorio di conciliazione, H3G aveva provveduto al pagamento, mediante assegno, della somma di Euro 60,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo del 3.6.2013 che l'utente, non ritenendo esaustiva, non aveva incassato.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva pertanto:

- i. La documentazione relativa al dettaglio aggregato dei consumi di traffico, su base mensile, dal 1.10.2006 al 31.12.2012, con indicazione del numero totale degli sms inviati ed il numero totale dei minuti di chiamate effettuate;
- ii. La differenziazione del credito, alla data del 31.12.2013 e relativa documentazione dettagliata della metodologia utilizzata per il calcolo del credito da mettere in scadenza;
- iii. L'entità del credito presente sulla sim prima della data di attivazione della "Promo2008" che non era soggetto a scadenza;
- iv. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 3.6.2013 (fax), dal 19.7.2013 (già detratti 45 giorni per la risposta) al 24.2.2014 (data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione) per complessivi Euro 221,00;
- v. Il rimborso delle spese di procedura per Euro 100,00.

## **2. La posizione di H3G.**

H3G ha dedotto l'improcedibilità, ex art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, della domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, per avere provveduto al pagamento, a tale titolo, della somma di Euro 60,00 a seguito di conforme impegno assunto verso l'utente in occasione dell'udienza del 24.2.2014 per il tentativo obbligatorio di conciliazione (pagamento mediante assegno circolare n. 3200560547-02 del 24.03.2014 tratto su Banca Popolare di Bergamo); chiedeva, inoltre, la trattazione congiunta ai sensi dell'art. 18, comma 4, Delibera 173/07/CONS della presente istanza di definizione con altra (prot. n. 228/2013) presentata dal medesimo utente e avente ad oggetto la sottrazione del "credito da ricarica

standard maturato” nel periodo 01-12 dicembre 2012, l’addebito dell’opzione “Toptime” sul credito acquistato e non sul credito da autoricarica maturato secondo la priorità di consumo prevista dalle condizioni contrattuali.

Nel merito, H3G deduceva:

- Sulla richiesta di dettaglio “aggregato” dei consumi di traffico, su base mensile, dall’1.10.2006 al 31.12.2012, che la predetta richiesta non era allo stato esaudibile, atteso che, ai sensi dell’art. 123 comma 2, D. Lgs 196/2003 (Codice della Privacy) *“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”*. Precisava, tuttavia, per stessa ammissione di parte istante, che il 2/10/2012, H3G forniva il dettaglio delle ricariche e autoricariche effettuate indicando l’importo che sarebbe stato posto a scadenza.
- Depositava documentazione attestante la decurtazione del credito al 31.12.2013, che l’utente avrebbe potuto verificare direttamente chiamando gratuitamente il 4030 dall’Italia o a pagamento il +39 393 393 4030 se all’estero; ovvero consultando la sezione Info Costi dell’Area Clienti personale direttamente dal pc, previo accesso all’Area Clienti effettuando la Login o direttamente dal cellulare, previo accesso all’Area Clienti Mobile tramite i preferiti oppure digitando portale3.tre.it/sc;
- Sull’ammontare del credito presente sulla SIM prima dell’attivazione della “Promo2008”, H3G deduceva di non poter fornire il dato, stante il decorso del termine di 6 mesi in virtù del già citato art. 123, comma 2, Codice della Privacy. L’utente, invero, avrebbe potuto - a tempo debito - conoscere l’ammontare del credito prima dell’attivazione della promozione attraverso i canali messi a disposizione da “Tre”, di cui al punto precedente. Con specifico riferimento alla contestazione inerente la quantificazione e scadenza del credito autoricaricato precedentemente alla “Promo 2008”, H3G deduceva altresì come ad oggi tale contestazione risulti superata dalla rimodulazione posta in essere dal Gestore nel mese di settembre 2007. Invero, in occasione della modifica del piano tariffario “*SuperTuaPiù 2007*” H3G poneva a scadenza il credito bonus a quel tempo maturato dall’odierno istante, pertanto in questa sede non si ritiene rilevante la sua quantificazione attesa la legittimità dell’operazione posta in essere dalla scrivente società con sentenze Tribunale di Milano, Sez. I civile, n. 04951/2012 del 13.04.2012 e Tribunale di Roma, Sez. VIII civile, sentenza n. 2394/2014;
- Sulla rimodulazione della “Promo2008”, H3G deduceva che con l’operazione di rimodulazione del credito derivante da autoricarica, avvenuta nel dicembre 2012, H3G ha avvisato la Clientela coinvolta nella rimodulazione – incluso il Signor Coppola – che i termini di scadenza del credito da autoricarica, e non ancora consumato, sarebbero stati prorogati e resi più ampi, senza determinarne la nuova data di scadenza. La proroga dei termini di consumo del credito da autoricarica era dovuta alla Delibera n. 562/12/CONS con cui l’Autorità ha diffidato H3G xxx dal porre in essere il credito de quo, se prima, non fosse stato concesso un termine di preavviso più “congruo” di quello già riconosciuto dal Gestore (luglio 2012-dicembre 2012) e almeno *“pari a quello di cui il relativo credito è stato accumulato (quadriennio 2008 – 2012)”*. Con la medesima delibera, AGCOM obbligava H3G xxx a *“comunicare a tutti gli utenti interessati (...) la possibilità per essi di continuare a godere del credito da autoricarica residuo, anche successivamente al 31 dicembre 2012”*; comunicazione effettuata dal Gestore, per l’appunto, nel dicembre 2012.

- H3G si opponeva, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura.

## **2. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante devono essere rigettate, per le motivazioni di seguito specificate.

In via preliminare, in rito, si rigetta l'istanza di H3G di trattazione congiunta ai sensi dell'art. 18, comma 4, Delibera 173/07/CONS della presente istanza di definizione con quella prot. n. 228/2013 presentata dal medesimo utente e avente ad oggetto fattispecie del tutto diversa dalla presente (sottrazione del "credito da ricarica standard maturato" nel periodo 01-12 dicembre 2012; addebito dell'opzione "Toptime" sul credito acquistato e non sul credito da autoricarica maturato secondo la priorità di consumo prevista dalle condizioni contrattuali). Peraltro, la predetta istanza di definizione prot. n. 228/2013 è già stata decisa con Determinazione dirigenziale n. 18/14/CRL/UD.

Sempre in via preliminare, occorre precisare che, in occasione dell'udienza per il tentativo di conciliazione del 24.2.2014 H3G ha offerto all'utente l'indennizzo di Euro 60,00 per la mancata risposta al reclamo del 3.6.2013, che l'utente dichiarava di non accettare. Nonostante l'istante abbia rifiutato tale indennizzo in sede di conciliazione, tale somma veniva comunque erogata all'utente da H3G a mezzo assegno circolare n. 3200560547-02 del 24.03.2014 tratto su Banca Popolare di Bergamo, che l'utente ha dichiarato di avere ricevuto e di non avere incassato, ritenendo la somma non esaustiva in relazione al tempo intercorso tra la data del reclamo e la data dell'udienza di conciliazione, detratto il termine utile per la risposta.

H3G ha correttamente richiamato la disposizione dell'art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, che testualmente dispone che *"Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. 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"*.

La domanda di pagamento di un indennizzo ai sensi del richiamato Allegato A alla Delibera 73/11/CONS non può pertanto trovare accoglimento, essendo l'utente già stato soddisfatto ai sensi del regolamento contrattuale e, in particolare, dell'art. 24 Carta Servizi H3G (cfr. decisione conforme AgCom Delibera 12/14/CIR).

Ad abundantiam, si osserva che non rileva – ad escludere l'applicabilità del richiamato art. 2, comma 1 allegato A Delibera 73/11/CONS – la circostanza che l'utente non abbia incassato la somma corrisposta dall'operatore a titolo di indennizzo contrattuale; e che, il comma 2 della medesima disposizione regolamentare, a mente del quale *"Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti"*, riguarda le sole controversie per le quali l'operatore non 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 non risultino

l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.

Le domande dell'utente dirette ad ottenere la condanna di H3G alla produzione di documentazione afferente la sim oggetto del procedimento, devono essere dichiarate inammissibili ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, che prevede che l'oggetto della pronuncia sia limitato agli eventuali rimborsi/storni o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

L'utente non ha infatti proposto alcuna domanda diretta ad ottenere rimborsi o storni, ovvero il pagamento di un indennizzo, sottolineando espressamente (memoria di replica) come la presente istanza di definizione abbia ad oggetto solo ed esclusivamente la richiesta di documentazione relativa al dettaglio aggregato del traffico telefonico e la metodologia utilizzata da H3G per pervenire alla determinazione dell'importo del credito autoricaricato azzerato il 2.1.2014, ed escludendo espressamente che la predetta istanza avesse ad oggetto il predetto azzeramento.

Pertanto, in mancanza di una domanda di storno o di rimborso, ovvero di una domanda di pagamento di un indennizzo, entrambe espressamente escluse dall'utente, deve essere dichiarata l'inammissibilità delle domande dirette ad ottenere la documentazione richiesta dall'utente.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

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, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il mancato accoglimento di tutte le domande proposte dall'utente, appare equo disporre la compensazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del responsabile del procedimento

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Rigetta l'istanza di definizione proposta da S. COPPOLA nei confronti della società H3G xxx in data 04.03.2014, con integrale compensazione delle spese di procedura.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, li 10 aprile 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto