

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE n. 35 del 20/06/2018

**Oggetto: Definizione della controversia**  
**WIND TRE SPA (già H3G S.p.a.)**

c/

L'anno 2018 addì 20 del mese di GIUGNO nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	X	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	X	
Felice Blasi	Vice Presidente	X	
Marigea Cirillo	Componente	X	
Elena Pinto	Componente	X	

**IL COMITATO**

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

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

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, 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 presentata dalla ditta

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con riferimento all’utenza mobile recante codice cliente n. \_\_\_\_\_ l’istante lamenta che, a seguito di sottoscrizione di un contratto relativo alla propria sim, riceveva delle fatture contenenti costi difforni da quelli pattuiti; lamenta, altresì, il mancato completamento della procedura di portabilità della sim che ha cagionato la perdita della relativa numerazione;





In ragione di quanto contestato, formulava le seguenti richieste: I)storno dell'insoluto pendente, pari a circa €1922,00 e II)indennizzo pari ad €700,00per perdita delle utenze e per il comportamento poco trasparente tenuto dal gestore.

**2. La posizione dell'operatore**

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore ripercorre puntualmente la vicenda in oggetto con una breve cronistoria circa l'evoluzione dei contratti oggetto della presente procedura; eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per avere parte attrice introdotto contestazioni nuove, mai sollevate nel corso del precedente tentativo di conciliazione. In particolare, l'eccezione sollevata afferisce alla contestazione per mancato espletamento della procedura di portabilità -non meglio specificata dall'istante- e per la perdita dei numeri telefonici riconducibili alla ditta.

Nel merito il gestore contesta la tardività delle doglianze dell'utente, atteso che nessuna segnalazione scritta è mai pervenuta, ledendo di fatto il proprio diritto ad una pronta attivazione per la disamina e l'eventuale risoluzione del disservizio.

Per ciò che concerne la fatturazione ed il relativo insoluto, il gestore fa una disamina delle situazione contabile inviata all'utente precisando che il contratto stipulato dallo stesso prevedeva l'attivazione del piano tariffario Top Infinito abbinato alla vendita del terminale iPhone 5s con un vincolo contrattuale di 30 mesi.

Il gestore, entrando nel dettaglio delle fatture emesse, giustifica i costi applicati evidenziando in particolare che la prima fattura presentava necessariamente un importo più elevato, atteso che sono stati addebitati i costi relativi al piano Top Infinito anticipati anche per il bimestre successivo e che lo stesso canone è stato conteggiato *pro die* dalla data di attivazione del contratto (avvenuta il 28.4.2014) fino alla conclusione del primo bimestre. La medesima fattura contiene anche la rata relativa al terminale acquistato. Le altre voci di costo si riferiscono ad altra Usim compresa nel contratto, ma che non è oggetto di contestazione e abbinata al pian Top 400 (cfr memoria e documentazione in atti).

Le successive fatturazioni presentano invece un costo più contenuto, ad eccezione di quella n. 1448171535 di €570,30 contenenti penali per il recesso anticipato. Gli insoluti ad oggi pendenti a carico dell'istante presentano un importo complessivo pari ad €1.667,57. Per quanto innanzi riportato, il gestore ribadiva la bontà e la correttezza del proprio operato e la conseguente estraneità alle criticità evidenziate dall'utente.

**3. Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito indicate.

Preliminarmente, è da ritenersi inammissibile la domanda sub II) con particolare riferimento alla mancata portabilità della Usim e alla conseguente perdita delle numerazioni.

In proposito, e in conformità alle linee guida diramate dall'Agcom, si deve pregiudizialmente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione perché, se così non fosse, si consentirebbe un indebito aggiramento del principio di obbligatorietà della fase conciliativa per nuove questioni.

Infatti, dalla documentazione in atti e in particolare nell'istanza di conciliazione, non si evince alcuna lamentela relativa alla portabilità e/o perdita della numerazione, ma si fa riferimento solamente ad una difformità di condizioni contrattuali sottoscritte e fatturate e a richieste di storno dell'insoluto pendente e di liquidazione di somme a titolo di indennizzo.

L'inammissibilità di tale domanda travolge anche la conseguente richiesta di indennizzo di €700,00 per perdita della numerazione e per raggio. *Ad abundantiam* si sottolinea come la richiesta stessa sia generica, priva di qualsiasi contestualizzazione in ordine alle circostanze anche di tempo e luogo e che, dalla documentazione in atti, non emerga alcun tipo di segnalazione o reclamo rivolto al gestore che possa aiutare a comprendere la fattispecie.

Se è vero che il gestore è tenuto ad attivarsi prontamente per la disamina e la risoluzione del disservizio, è altrettanto vero che sul cliente incombe l'onere di segnalare puntualmente il disservizio. A norma delle Carta servizi H3G, in effetti, il cliente avrebbe potuto e dovuto inviare un



reclamo entro 90 gg dalla data di emissione (art. 9 carta servizi).

Invece, con riferimento alla domanda sub I), occorre premettere che il contratto stipulato dall'utente prevedeva l'attivazione del piano tariffario Top Infinito abbinato alla vendita del terminale iPhone 5s con un vincolo contrattuale di 30 mesi. Dalla documentazione versata in atti da parte convenuta si evince la correttezza della fatturazione applicata, posto che con la prima fattura emessa sono stati addebitati costi relativi al piano Top Infinito anticipati anche per il bimestre successivo e che lo stesso canone è stato conteggiato *pro die* dalla data di attivazione del contratto (avvenuta il 28.4.2014) fino alla conclusione del primo bimestre. La medesima fattura contiene anche la rata relativa al terminale acquistato. Le altre voci di costo si riferiscono ad altra Usim compresa nel contratto, ma che non è oggetto di contestazione e abbinata ad altro piano tariffario denominato Top 400 (cfr memoria e documentazione in atti).

Le successive fatturazioni presentano invece un costo più contenuto, ad eccezione di quella n. 1448171535 di €570,30 contenenti penali per il recesso anticipato.

In proposito, il gestore ha evidenziato che l'offerta commerciale alla quale aveva aderito l'odierno istante prevedeva, a fronte di un vincolo contrattuale di 30 mesi, l'acquisto di un terminale a condizioni di maggior favore rispetto al pubblico indistinto.

Pertanto, è di tutta evidenza che il cliente tragga un vantaggio da questo tipo di accordi commerciali, in quanto gode per tutta la durata contrattuale di relativi sconti sul canone mensile.

Nel caso che ci occupa il cliente ha indubbiamente beneficiato di una tariffazione a condizioni agevolate, ma il suo comportamento non è stato privo di censure, posto che ha lasciato totalmente impagare le fatture omettendo anche la corresponsione delle somme dovute quali -ad esempio- le rate relative al terminale.

A ciò si aggiunga che l'utente non ha prodotto alcun reclamo a supporto delle proprie pretese e che la stessa istanza di conciliazione e definizione si presenta lacunosa e non idonea a comprendere il reale svolgimento della vicenda. In proposito l'Autorità ha più volte chiarito che le richieste degli utenti devono intendersi non accoglibili, qualora dalla documentazione in atti non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante.

In considerazione del rigetto integrale della domanda e della proposta transattiva formulata in sede di udienza di conciliazione, nulla si liquida a titolo di rimborso delle spese sostenute per il presente procedimento.

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società H3G S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-bis c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526);

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla ditta

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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)

La Presidente  
(Dott.ssa Lorena Saracino)

*Lorena Saracino* 3

La presente copia composta  
di n° 03 (TRE) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

La PP. Delegata  
"Conciliazioni e Definizioni controversie"  
dott. Nicola Scelsi

