

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.515
LEGISLATURA	X

Il giorno 01/12/2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

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

Visto lo *"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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2664);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 1 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e il ritardo nella gestione dei reclami da parte H3G X (di seguito H3G). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 14.10.2014 veniva sottoscritto un contratto con l'operatore H3G per l'acquisto di un telefono Samsung collegato all'offerta telefonica All-in 800. L'offerta prevedeva l'obbligo di una ricarica mensile di euro 20,00 vincolato per 30 mesi, e prevedeva, oltre al telefono, un piano tariffario che comprendeva 800 minuti al mese di telefonate, sms gratuiti e 2 giga di internet;
- settimanalmente dalla ricarica venivano decurtati euro 5,00 e dunque nei mesi comprensivi di cinque settimane, le 20 euro non erano sufficienti a garantire il servizio. Inoltre, nel telefono venivano riscontrati alcuni difetti come la configurazione della posta elettronica;
- dopo inutili tentativi di risolvere le problematiche in questione tramite Call Center, in data 14.03.2015, veniva formalizzato reclamo all'operatore, che è rimasto privo di riscontro;
- per sopperire ai difetti del telefono, in particolare della posta elettronica, veniva acquistato un altro telefono, e visto che il silenzio di H3G perdurava, a luglio 2015 ci si rivolgeva ad altro operatore;
- venivano emesse da H3G altre due fatture nel mese di agosto addebitate sul conto;
- in data 27.10.2015 si presentava istanza al Corecom;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) rimborso della somma degli importi pagati in eccedenza rispetto a quanto previsto da contratto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) rimborso delle fatture emesse nel mese di agosto 2015;
- c) indennizzo per i difetti del telefonino samsung;
- d) indennizzo per l'uso scorretto dei dati personali;
- e) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

H3G chiede il rigetto delle domande dell'istante esponendo quanto segue:

- l'istante attiva il piano tariffario voce ricaricabile "3Power10 - Offerta Scegli 20" abbinato all'opzione "All-in800" che prevede l'obbligo di ricarica di euro 20,00 calcolato su 4 settimane e, inoltre, soglie settimanali di 200 minuti di chiamate nazionali verso tutti, 200 sms nazionali verso tutti e 500MB di navigazione sotto rete"3";
- la richiesta di migrazione, in data 07.07.2015 ha comportato l'interruzione anticipata del vincolo contrattuale con la conseguente emissione di due fatture, una per recesso di costi anticipati e una per le rate residue non corrisposte per l'acquisto del terminal, come previsto dalle Condizioni Generali del Contratto;
- con riferimento agli asseriti difetti riscontrati sul terminale acquistato non risulta che il terminale sia mai stato preso in consegna per una verifica o riparazione;
- per la mancata risposta ai reclami si è già provveduto a versare all'odierna istante la somma di euro 60,00 a mezzo di assegno come confermato dalla stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. In particolare, dall'analisi della documentazione in atti risulta che l'istante sottoscrive una proposta di abbonamento con la tariffa "3Power10 - Offerta Scegli 20" abbinato all'opzione "All-in800" che, da documenti allegati, prevede l'obbligo di ricarica di euro 20,00 calcolato su 4 settimane, con soglie settimanali di 200 minuti di chiamate nazionali verso tutti, 200 sms nazionali verso tutti e 500MB di navigazione sotto rete "3". L'utente,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sottoscrivendo la proposta, dichiara di conoscere e accettare l'offerta sottoscritta e, dunque, la richiesta di rimborso non può essere accolta.

b) La richiesta sub b) viene rigettata. In particolare, nella proposta contrattuale sottoscritta, oltre ad accettare e dichiarare di conoscere le Condizioni Generali del contratto, dichiara di aver preso conoscenza e di accettare il Regolamento di Servizio Scegli Ricaricabile Vendita a rate (allegato alla proposta). In particolare, il Regolamento Servizio vendita a rate prevede, all'articolo 11, comma 2, che: " In caso di recesso richiesto ai sensi dell'articolo 11.1, il Cliente sarà soggetto al versamento in un'unica soluzione delle rate residue, e non ancora corrisposte, relative all'acquisto del Terminale. Inoltre, venendo meno i requisiti per l'applicazione delle Condizioni migliorative, sarà soggetto al pagamento di un importo quale riallineamento forfettario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale antecedente la data di risoluzione del contratto, pari a quanto indicato dalla Tabella 1. Per le utenze che fruiscono anche del Servizio voce l'importo dovuto, indicato dalla Tabella 1, è comprensivo del costo di attivazione e di quelli sostenuti per la gestione delle procedure di disattivazione". Alla luce di tale ricostruzione, la fattura n. 1569084846 del 08.08.2015 di euro 50,60, per costi di recesso anticipato, e la fattura n. 1568061242 del 08.08.2015 di euro 380,92 per le rate residue del terminale acquistato, risultano correttamente emesse e, pertanto, la richiesta viene rigettata.

c) Le richieste sub c) e d) meritano trattazione congiunta e vengono rigettate. In particolare, il riconoscimento dell'indennizzo per il terminale difettoso e l'indennizzo per l'uso scorretto dei dati personali, non rientrano nel contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "... 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". Dunque, considerato che le richieste esulano dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione non possono essere accolte.

d) La richiesta sub e) viene rigettata. Stante l'accredito di euro 60,00 liquidati dall'operatore mediante assegno, si ritiene, che il ritardo nella gestione del reclamo sia stato correttamente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

indennizzato. Infatti, all'articolo 24 della Carta dei servizi H3G, l'operatore prevede un riconoscimento di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 60,00 per anno.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Spina nei confronti della società H3G X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

Per la Presidente
La Vicepresidente
Avv. Marina Caporale



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom