

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.123
LEGISLATURA	X

Il giorno 10/01/2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

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 Rita Filippini (NP.2017.10);



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 10 gennaio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione della linea e l'illegittimo addebito di costi per recesso anticipato nei confronti della società H3G X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a novembre del 2012, nonostante il pagamento delle bollette, veniva staccata la linea senza preavviso;
- alle richieste di chiarimento, l'operatore del Call Center H3g spiegava che il distacco era avvenuto a causa della mancata segnalazione degli estremi della carta di credito;
- si chiedeva di recedere dal contratto per il disservizio subito;
- venivano addebitate, nella fattura n. 1249070389, costi di euro 200,00 per recesso anticipato;
- nella fattura n. 1248021361 venivano addebitate le rate residue di euro 318,91;
- si precisa che i centri H3g si rifiutavano di ritirare il dispositivo consegnato in occasione dell'attivazione del contratto e che la parte istante intendeva restituire.

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

- a) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09.09.2013;
- b) lo storno delle fatture nn. 1249070389 e 1248021361.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore H3g chiede il rigetto di ogni domanda avversaria ed espone quanto segue:

- nel pieno rispetto alle Condizioni Generali Contratto e dei Piani tariffari sottoscritti la sospensione è legittima poiché l'istante non comunicava un valido mezzo di pagamento;
- la sospensione veniva preventivamente comunicata;



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

- la mancata risposta al reclamo veniva indennizzata in occasione dell'udienza di conciliazione con assegno di euro 73,00;
- la richiesta di recesso ha interrotto prematuramente il vincolo contrattuale tra le parti e, dunque, le fatture emesse per recesso anticipato e per le rate residue sono conformi alle Condizioni Generali del Contratto accettate. Infatti l'offerta commerciale prevedeva condizioni di favore del cliente a fronte della sua fedeltà di 30 mesi.

3. Motivazione della decisione

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

- La richiesta sub a) viene rigettata. L'art. 2 del "Regolamento indennizzi" sancisce che "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". Nel caso specifico, H3g, in occasione dell'udienza di conciliazione del 27.01.2014 si è impegnato ad erogare la somma di euro 73,00 di cui euro 60,00 quale massimale previsto dall'art. 24 della propria Carta Servizi per mancata risposta ai reclami ed euro 13,00 (euro 1 al giorno come previsto dalla Carta Servizi H3g) per i 13 giorni di sospensione occorsa prima della migrazione presso altro gestore. In esecuzione di detto impegno, il Gestore infatti ha provveduto ad emettere assegno circolare inviato in data 13.02.2014 e che risulta ricevuto dall'istante in data 20.02.2014. Alla luce di quanto detto, non è possibile accogliere la domanda dell'istante in quanto il disservizio subito è stato già indennizzato.
- La richiesta sub b) viene rigettata. Preliminarmente occorre precisare che, come dichiarato e dimostrato dall'operatore, il piano tariffario prescelto prevedeva l'impegno dell'istante a comunicare un valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da H3g, in particolare, addebito su Conto Corrente o Carta di Credito e, inoltre, ci si impegnava a mantenere la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto (art. 15,



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

comma 1 Condizioni Generali del Contratto). Inoltre, la sospensione del servizio risulta correttamente preannunciata dall'operatore. Infine, in base a quanto dispongono l'art. 21, comma 2, Condizioni Generali di contratto e l'art. 11, comma 2, del Regolamento di Servizio Vendita a Rate: "In caso di recesso (...), 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 forfetario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia del recesso, pari a quanto indicato dalla Tabella 1 a seconda dello sconto praticato sul canone mensile e del numero delle rate mensili previste per l'acquisto del terminale". Alla luce del corretto comportamento dell'operatore e delle Condizioni contrattuali sottoscritte, si ritiene, che le fatture nn. 1249070389 e 1248021361 siano emesse regolarmente e, dunque, la domanda viene rigettata.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Ansaloni 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 Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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