

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Cini /H3G [REDAZIONE]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 112 del 17 marzo 2014 con cui la Sig.ra ████████ Cini chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società H3G ████████ (di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 25 marzo 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 7 maggio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28 maggio 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra Cini, intestataria di un contratto di telefonia mobile con il gestore H3G relativo all'utenza n. [REDACTED] con piano di abbonamento "top 400 con Blackberry", con l'istanza GU14 depositata e le memorie integrative del 27 marzo 2014, dichiara di essere stata contattata, due mesi prima della conclusione del contratto, da un operatore della società H3G affinché rinnovasse il contratto in essere con l'operatore con una nuova proposta di abbonamento più vantaggiosa.

Da quanto riferito dall'istante, la proposta prevedeva il pagamento una tantum, per l'attivazione, di euro 49,00, la consegna di un nuovo apparecchio cellulare (Samsung Galaxy Note 2), nessuna tassa di concessione governativa ed una cifra mensile da versare, onnicomprensiva, di euro 29,00 mensili.

Al ricevimento delle prime fatture, la Sig.ra Cini verificava l'addebito di un canone di euro 70,00 mensili e di ulteriori voci di spesa non previste: "internet sotto rete 3", "internet sotto altri gestori", "sms televoto". Alle richieste di informazioni formulate al servizio clienti, le veniva proposto, senza alcuna spiegazione, uno sconto pari ad euro 49,00.

In data 5 marzo 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra [REDACTED] Cini chiede lo "storno totale del costo di recesso".

In data 24 aprile 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la società H3G ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore, *in primis*, rappresentava come la linea oggetto dell'istanza avesse subito un cambio piano tariffario in seguito all'offerta effettuata nel giugno 2013, che prevedeva, agli stessi costi fissi, la consegna di un nuovo apparecchio cellulare marcato Samsung. La linea oggetto dell'istanza risultava, al momento, migrata ad altro gestore.

Circa la difformità degli importi addebitati in fattura, rispetto a quanto pattuito in sede contrattuale, la società H3G specificava come, sul punto, fosse già intervenuto un precedente accordo dinanzi al CoReCom, in seguito alla presentazione di una precedente istanza di conciliazione.

Circa i costi per il recesso anticipato, di cui veniva richiesto l'annullamento, l'operatore precisava come fossero le stesse Condizioni Generali di Contratto a prevedere, in caso di risoluzione del contratto anticipata rispetto alla naturale scadenza del contratto, agli artt. 21 ed 11, sia l'addebito dei costi per il recesso anticipato, calcolato in un importo di "riallineamento forfettario" per i canoni precedentemente versati in condizioni di particolare favore o promozionali, sia l'addebito delle rate residue dell'apparecchio telefonico acquistato a rate.

Il gestore, inoltre, precisava come tutte le clausole che prevedevano l'addebito di tale tipo di costi fossero presenti negli opuscoli informativi relativi alla proposta contrattuale cui l'utente ha aderito e che la Sig.ra Cini aveva approvato, specificamente e per iscritto, nel modulo di abbonamento 18 giugno 2013, anche le predette clausole contrattuali.

Il gestore, infine, stante un insoluto gravante sulla Sig.ra Cini per la complessiva somma di euro 799,61, proponeva, quale proposta transattiva per la risoluzione bonaria del contendere, il versamento della minor somma di euro 600,00.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla correttezza, o meno, degli importi addebitati dal gestore H3G a seguito del recesso anticipato operato dalla Sig.ra Cini in relazione al contratto avente ad oggetto la linea n. [REDACTED].

Nel merito, la domanda presentata dalla Sig.ra Cini non può trovare accoglimento, per le motivazioni che si vanno ad esporre.

In generale, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2, delle Linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori "gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori". L'art. 1 di tale legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2007.

Nel caso specifico, tuttavia, l'operatore dimostra che la Sig.ra Cini ha aderito ad una proposta commerciale che prevedeva condizioni di particolare favore per il cliente. Non si tratterebbe, pertanto, dal recesso da un abbonamento "standard", cui deve ritenersi applicabile la normativa sopra richiamata, ma da un'offerta promozionale specifica, che ha previsto condizioni di particolare favore per il cliente, cui, pertanto, la cosiddetta "Legge Bersani" non può ritenersi applicabile.

L'operatore H3G produce la registrazione telefonica con cui, in data 12 giugno 2013, è stato predisposto il cambio del piano tariffario relativo alla linea n. [REDACTED] e deve rilevarsi come la Sig.ra Cini esprima, verbalmente, il proprio assenso all'applicazione dei costi in caso di recesso anticipato. Il gestore produce anche la copia cartacea del contratto conseguentemente sottoscritto (18 giugno 2013) nella quale la Sig.ra Cini approva, specificamente e "per iscritto" anche le clausole relative ai costi per il recesso anticipato e l'addebito delle rate residue di acquisto dell'apparecchio cellulare non ancora versate.

Allegato al contratto è presente il prospetto delle spese per recesso anticipato che, eventualmente, l'utente si vedrà addebitare in caso di risoluzione prima dello scadere del termine naturale del contratto, e sono in linea con quanto addebitato nei conti telefonici.

Pertanto, l'utente era consapevole che, con l'esercizio anticipato del recesso, si sarebbe vista addebitare esattamente i costi contenuti nelle fatture che le sono state recapitate, nonché le rate residue per l'acquisto dell'apparecchio telefonico.

DELIBERAZIONE
n. 100 del 15 giugno 2015

Al riguardo, deve sottolinearsi come la Sig.ra Cini abbia aderito ad un contratto di compravendita dell'apparecchio cellulare a mezzo del versamento di trenta rate mensili. La Sig.ra Cini ha ricevuto l'apparecchio oggetto della vendita e dovrà, pertanto, versare le rate mancanti per completare l'acquisto.

Pertanto la domanda dovrà essere rigettata.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 17 marzo 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] Cini nei confronti di H3G [REDACTED] con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini