

|             |               |
|-------------|---------------|
| DELIBERA N. | 45/2014       |
| TITOLO      | 2014.1.10.4   |
|             | 2014.1.10.789 |
| LEGISLATURA | IX            |

Il giorno 17 novembre 2014 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 PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X STAMPONE E H3G X



## 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 Agcom 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 Agcom 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"*;

Vista la del. Corecom Emilia-Romagna n. 10/12;

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 Corecom, dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1868);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 novembre 2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata ricezione delle fatture, il prelievo di somme non corrispondenti a quanto contrattualmente previsto, il mancato recepimento della disdetta e la relativa prosecuzione degli addebiti, nei confronti della società H3G X (di seguito H3G).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere accettato l'offerta "Top 800" con previsione di canone mensile pari ad euro 49,00, sconto del 50% del canone per i primi 6 mesi e comodato d'uso gratuito di videofonino Nokia N8;
- di avere riscontrato il prelievo dalla propria carta di credito di euro 204,55 in data 8 luglio 2011 e di euro 125,78 in data 7 settembre 2011;
- di avere contestato le somme prelevate in data 24 ottobre 2011, con richiesta di restituzione delle stesse e di disdetta del contratto;
- di non avere ricevuto risposta al reclamo/disdetta;
- di avere riscontrato prelievi di ulteriori somme sino al mese di aprile 2012, data di cessazione del contratto relativo alla carta di credito;
- di non avere mai ricevuto le fatture.

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

- a) l'accertamento e la dichiarazione della risoluzione per grave inadempimento di H3G X e/o del recesso, dal 24/10/2011 o dalla diversa data di efficacia se differita;
- b) un indennizzo per mancato recepimento del recesso;
- c) la restituzione delle somme indebitamente trattenute per un ammontare pari ad euro 1.331,93;
- d) lo storno delle fatture successive al recesso;
- e) un indennizzo per il mancato invio delle fatture;
- f) un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- g) la partecipazione dell'operatore alle spese di procedura per la somma di euro 200,00.

## 2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La società H3G, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha eccepito l'infondatezza di ogni domanda di indennizzo, chiedendone il rigetto.

### **Motivazione della decisione**

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

- 1) Preliminarmente, occorre chiarire che le richieste *sub a), b), c) e d)* saranno trattate congiuntamente. In particolare, si rileva che il documento inviato dall'istante ad H3G in data 24 ottobre 2011 tramite raccomandata, ricevuto dall'operatore in data 26 ottobre 2011, come risulta da ricevuta agli atti, costituisce contestazione di addebiti e disdetta dal contratto, come emerge dal contenuto del suddetto documento. Considerando il documento in questione quale disdetta, si ritiene di accogliere la richiesta di storno e di rimborso degli importi di cui alle fatture successive alla scadenza del termine di 30 giorni previsto per legge per il recepimento della disdetta. Pertanto, si riconosce in favore dell'utente il diritto allo storno e al rimborso degli importi di cui alle fatture emesse dopo il 26 novembre 2011, in quanto successive al termine di scadenza per il recepimento della disdetta. Tale riconoscimento si ritiene congruo a soddisfare il disagio per il mancato recepimento della disdetta. In particolare, si ritiene di riconoscere il diritto al rimborso, della fattura n. 1241231235 emessa l'8/02/12, riferita al periodo 01/12/11 - 31/01/12, pari ad euro 155,25 e della fattura n. 1242726868 emessa l'8/04/12, riferita al periodo 01/02/12 - 31/03/12, pari ad euro 152,23, in quanto pagate successivamente alla disdetta; mentre si riconosce il diritto allo storno delle fatture successive, in quanto si tratta di fatture che non sono state pagate dall'istante a partire dal mese di aprile 2012, a seguito di cessazione del contratto relativo alla carta di credito. Le fatture da stornare, pertanto, risultano: la n. 1244299170 dell'8/06/12, riferita al periodo 01/04/12 - 31/05/12, pari ad euro 155,25; la n. 1245941802 dell'08/08/12, riferita al periodo 01/06/12 - 31/07/12, pari ad euro 153,23; 1249056394 dell'8/10/12, riferita al periodo 01/08/12 - 30/09/12, pari ad euro 243,03; la n. 1248022673 dell'8/10/12, riferita al periodo 01/08/12 - 30/09/12 pari ad euro 218,96. Inoltre, per quanto attiene al periodo antecedente alla disdetta, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto al ricalcolo della fatturazione rispetto a quanto contrattualmente previsto, cioè il canone mensile di euro 49,00, senza tuttavia applicare lo sconto del 50% del canone per i primi sei mesi, in quanto è intervenuta la disdetta in via anticipata. Tuttavia, occorre precisare che tale diritto va riconosciuto solo relativamente alle prime due fatture, in quanto gli addebiti risultano contestati, e cioè la n. 1143516101 dell'8/06/11, riferita al periodo 24/04/11 -



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

31/05/11, pari ad euro 204,55 e la n. 1144698184 dell'8/08/11, riferita al periodo 01/06/11 - 31/07/11, pari ad euro 125,78. Diversamente, non si ritiene di riconoscere il diritto al ricalcolo rispetto alle fatture antecedenti alla disdetta in quanto non contestate e si rinvia alle motivazioni di cui al capo successivo. In particolare, tali fatture risultano essere: la n. 1145932128 dell'8/10/11, riferita al periodo 01/08/11 - 30/09/11, pari ad euro 124,67 e la n. 1147528937 dell'8/12/11, riferita al periodo 01/10/11 - 30/11/11, pari ad euro 153,23. Infine, occorre precisare che, in riferimento a tutte le fatture richiamate sopra, sono da ritenersi legittimamente richiesti gli addebiti per il servizio "Cuccometro by Eva", in quanto trattasi di servizio che risulta attivato dall'istante in base alla documentazione in atti. Gli importi addebitati a tale titolo ammontano ad euro 356,33, secondo quanto indicato da H3G nella sua memoria.

- 2) La domanda e) è da rigettare. In particolare, si ritiene di accogliere quanto affermato dall'operatore nella sua memoria: "...ogni utente può visualizzare ogni singola fattura attraverso la sezione "Info Costi" dell'Area Clienti 133 sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it), estrarre copia della stessa e conseguentemente esaminare i singoli addebiti in esso contenute.". Peraltro, questo risulta l'indirizzo già espresso dal Corecom Emilia-Romagna nella delibera n. 10 del 2012. Pertanto, si ritiene di rigettare la domanda in quanto infondata.
- 3) La domanda f) è da rigettare. In particolare, il documento del 24 ottobre 2011, inviato tramite raccomandata, ai sensi del punto 1), è da ritenere quale disdetta e non come reclamo. Pertanto, la domanda si ritiene infondata.
- 4) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, in quanto erano presenti entrambe le parti nel corso della fase conciliativa presso il Corecom e l'utente è stato assistito anche nella fase di definizione.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X Stampone nei confronti della società H3G X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

2. La società H3G X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 307,48 (trecentosette/48), a titolo di rimborso delle fatture nn. 1241231235 dell'8/02/12 e 1242726868 dell'8/04/12, in quanto pagate successivamente alla disdetta, per i motivi di cui al punto 1).
3. La società H3G X è tenuta, inoltre, a stornare le seguenti fatture in quanto emesse successivamente alla disdetta: n. 1244299170 dell'8/06/12, riferita al periodo 01/04/12 - 31/05/12, pari ad euro 155,25; n. 1245941802 dell'08/08/12, riferita al periodo 01/06/12 - 31/07/12, pari ad euro 153,23; n. 1249056394 dell'8/10/12, riferita al periodo 01/08/12 - 30/09/12, pari ad euro 243,03; n. 1248022673 dell'8/10/12, riferita al periodo 01/08/12 - 30/09/12 pari ad euro 218,96, per i motivi di cui al punto 1).
4. La società H3G X è tenuta, inoltre, a ricalcolare gli addebiti di cui alle fatture n. 1143516101 dell'8/06/11, riferita al periodo 24/04/11 - 31/05/11, pari ad euro 204,55 e la n. 1144698184 dell'8/08/11, riferita al periodo 01/06/11 - 31/07/11, pari ad euro 125,78, stornando gli importi eccedenti euro 49,00, per i motivi di cui al punto 1).
5. La società H3G X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza

