

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| DELIBERA N. | 51/2014           |
| TITOLO      | 2014.1.10.4.1     |
|             | 2013.1.10.21.1200 |
| LEGISLATURA | IX                |

Il giorno 19 dicembre 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 NOGUERA / 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";

Vista la legge n. 40/2007;

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";

Visti il provvedimento prot. n. 80542/Agcom del 30.12.2008, la sentenza Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009, e la sentenza Consiglio di Stato, sez. sesta, n. 1442/2010;

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.2014.2113);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19/12/2014;



## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società H3G X (di seguito H3G) il malfunzionamento del servizio, la mancata risposta ai reclami e l'illegittimo addebito di costi per recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 9.06.2011 l'utente ha stipulato presso un punto vendita "Tre" un contratto per la portabilità dell'utenza n. X e l'attivazione del servizio voce con piano tariffario Top 400. In tale occasione, il rivenditore confermava la copertura della rete "Tre" nella zona di residenza dell'utente.

- Ciò nonostante, l'utente riscontrava problemi nella copertura di rete, che ostacolavano la fruizione del servizio.

- L'utente ha dichiarato di aver segnalato più volte il disservizio telefonicamente al servizio clienti "Tre", senza ottenere alcuna soluzione.

- In data 6.08.2012, l'utente inviava una raccomandata a/r a "Tre" (ricevuta il 13.08.2012), in cui lamentava il malfunzionamento del servizio e contestualmente, per tale motivo, dava disdetta dal contratto.

- L'utente non riceveva comunicazioni in riscontro a tale raccomandata, però veniva lavorata la richiesta di disdetta, cui faceva seguito l'invio della fattura n. 1249056727 del 8.10.2012 di euro 243,03, in cui 200,00 euro oltre IVA erano addebitati a titolo di costi per recesso anticipato.

- L'utente dichiara di non aver saldato la suddetta fattura ritenendo illegittimo l'addebito dei costi di recesso e di non aver pagato nemmeno le fatture nn. 1245963096 e 1252351309 a causa del malfunzionamento del servizio, riconoscendo quindi un insoluto totale di euro 330,57, fatto oggetto di recupero crediti da parte di H3G.

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

- a) annullamento della posizione debitoria tramite emissione di note di credito e ritiro della relativa pratica di recupero crediti;
- b) un indennizzo per i vari disagi subiti così come da Carta dei servizi e da normativa di settore, in particolare riguardo al malfunzionamento del servizio e alla gestione del reclamo.



## 2. La posizione dell'operatore

La società H3G ha dichiarato quanto segue.

1) Sulle contestazioni circa il malfunzionamento dell'utenza per carenza di copertura di rete.

- Le contestazioni sono relative alla numerazione X, attivata, previa operazione di portabilità, in data 09.06.2011 con piano tariffario "Top 400" ed abbinata al terminale, modello "i Phone 4 16GB" acquistato mediante finanziamento del prezzo.

- L'utenza in questione è stata disattivata in data 10.08.2012 perché migrata verso altro Operatore di telefonia mobile, su richiesta dell'utente.

- Il signor Noguera non ha mai reclamato, neanche telefonicamente, prima della disattivazione dell'utenza, la presunta carenza di segnale.

- Le affermazioni dell'utente sono smentite dal tabulato del traffico riferito all'utenza de qua, il quale reca numerosissimi eventi di traffico sotto "rete 3", nonché alcuni – sebbene sporadici – sotto rete Tim.

- L'assenza del segnale di copertura H3G non avrebbe comunque impedito la completa e totale fruizione dei servizi voce ed sms contrattualmente previsti, grazie al "roaming GSM", ossia all'appoggio dell'utenza H3G sulle frequenze di altri gestori di telefonia mobile, che nel caso di Tim peraltro non comporta alcun costo aggiuntivo per l'utente. Il sig. Noguera ha espressamente sottoscritto per accettazione le condizioni circa la fruizione dei Servizi UMTS in Roaming nazionale e internazionale" così come specificate dall'art. 14.1. delle Condizioni generali di contratto.

- Il Comune di X ove l'istante dichiara di risiedere risultava e risulta tutt'ora raggiunto dal segnale UMTS di H3G come è agevole evincere dal grafico di copertura presente nel sito web [www.tre.it](http://www.tre.it).

- Il signor Noguera dall'inizio del rapporto contrattuale non ha mai contattato il servizio clienti lamentando disservizi di rete, limitandosi ad inviare una raccomandata di disdetta contrattuale, peraltro ricevuta da H3G a disattivazione già intervenuta per port out.

2) Con riferimento alla contestazione della fattura portante addebiti per recesso anticipato.

- L'utenza n. X è stata disattivata a seguito di domanda di migrazione della predetta numerazione verso altro Operatore, avanzata dallo stesso istante.

- Tale richiesta ha determinato lo scioglimento anticipato di ciascun vincolo contrattuale in essere tra le parti.



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)

- Come contrattualmente previsto (e accettato dall'utente tramite apposita sottoscrizione del contratto), il Gestore ha poi emesso la Fattura n. 1249056727 di euro 243,03 nella quale venivano addebitate le somme per recesso anticipato dal contratto e dal piano tariffario. In particolare, il signor Noguera accettava espressamente, apponendovi la relativa firma, l'art. 10.2 Regolamento di Servizio Finanziamento Abbonamento, secondo cui: "10.2. In caso di recesso richiesto ai sensi dell'articolo 10.1, venendo meno i requisiti per l'applicazione delle Condizioni migliorative di cui agli articoli 2.1 e 2.3, il Cliente, a seconda anche del Terminale o Videofonino e/o TVfonino prescelto, sarà soggetto al pagamento degli importi di cui alla Tabella 1 quale riallineamento forfetario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia del recesso, fermo restando quanto altro previsto dal presente regolamento in merito all'applicazione delle condizioni migliorative di cui all'art. 7. Inoltre, il Cliente sarà tenuto, in base all'autonomo rapporto con la Società Finanziaria, a continuare a rispettare le scadenze dei pagamenti previsti dal contratto di finanziamento, rispetto al quale "3" risulta estranea".
- La disattivazione della numerazione in questione è intervenuta prima della scadenza naturale del contratto fissato in 30 mesi con conseguente addebito, da parte di H3G, delle somme dovute per l'anticipata risoluzione del vincolo.
- In particolare, l'accordo, al tempo stipulato tra le parti, prevedeva condizioni di favore per il cliente, quali:
  - a) l'applicazione di tariffe convenienti rispetto alle tariffe standard offerte al cliente comune per i medesimi servizi;
  - b) la possibilità di acquistare, tramite finanziamento del prezzo, apparati telefonici, di medio/alto valore commerciale;
  - c) lo sconto della rata mensile del terminale sul canone del servizio reso da H3G.
- Il signor Noguera, pertanto, ha beneficiato per più di un anno della rateizzazione del costo dell'apparato e in più dello sconto degli importi corrisposti alla società finanziaria applicato sul canone dovuto ad H3G. Evidentemente l'istante per ben 14 mesi non ha sostenuto il costo della rata mensile di euro 20,00 corrisposta a Compass, la quale gli veniva restituita tramite il citato sconto in fattura, giungendo così ad un risparmio di circa euro 280,00.
- L'interruzione prematura del rapporto ha creato uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta dei suddetti costi di risoluzione che non rappresentano altro che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dalla società istante rispetto a quelle generalmente praticate.
- La contestazione dell'istante non ricade nella L. 40/2007 (cd. legge Bersani) in materia di penali, trattandosi, come chiarito dalla Sentenza del Tribunale di Milano n. 5554/2012, di un caso di recesso da offerte promozionali, pertanto sottratto alla disciplina appena citata.



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)

- H3G rende noto all'Autorità adita che l'istante ad oggi risulta debitore nei confronti della scrivente società della somma complessiva di euro 330,57. L'importo indicato risulta formato dalle seguenti fatture insolute: n. 1252351309, di euro 6,94, scaduta il 7.11.2012; n. 1249056727, di euro 243,03, scaduta il 7.11.2012; n. 1245963096, di euro 80,6, scaduta il 7.09.2012.

3) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

- Nella comunicazione del 06.08.2012, pervenuta al Gestore in data 13.08.2012, l'istante manifestava "la propria volontà di recedere dal contratto di abbonamento" poiché "persiste a tutt'oggi una forte difficoltà di copertura di rete". Concludeva chiedendo "la cessazione del contratto dalla data di ricezione di questa lettera, senza l'addebito di alcun onere aggiuntivo".

- Alla data di ricezione della citata segnalazione, l'utenza era già disattiva da tre giorni, avendo il signor Noguera richiesto la migrazione della predetta numerazione verso altro Operatore di telefonia mobile.

- Poiché la domanda di risoluzione rappresentava l'unica richiesta dell'istante, il Gestore, avendo già ottemperato con la disattivazione e il rilascio della numerazione in questione, riteneva giustamente di aver soddisfatto l'unica richiesta di controparte.

4) Le spese di procedura.

A componimento della presente vertenza, il Gestore ha già tentato una risoluzione bonaria della controversia offrendo, prima che avesse luogo l'udienza di conciliazione, lo storno dell'attuale insoluto (euro 330,57).

In questa sede, H3G non ritiene di reiterare la proposta antecedentemente formulata, stante l'infondatezza della pretesa di controparte e la persistente volontà di proseguire una procedura destituita di qualsiasi fondamento.

A norma delle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, H3G rammenta che "il riconoscimento o meno delle spese di procedura deve svolgere anche la funzione di disincentivare [...] comportamenti contrari all'efficienza e allo spirito deflattivo della procedura" e per tale ragione domanda la simbolica somma di euro 50,00, quale rifusione delle spese sostenute per la partecipazione al presente procedimento.

### 3. Motivazione della decisione



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)

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

a) Sulla domanda di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Tale domanda non può essere accolta.

Infatti, sebbene gli operatori siano tenuti a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che, all'art. 3, comma 4, prevede l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni", è comunque necessario che l'utente manifesti all'operatore l'esistenza di eventuali disservizi sull'utenza, affinché questi possa intervenire per risolvere il malfunzionamento. In assenza di reclami e segnalazioni, l'operatore non può infatti avere contezza del disservizio, né può, conseguentemente, intervenire per risolverlo.

Sono numerosi i precedenti resi da Agcom e da Corecom in questa direzione. Si può citare, tra le tante, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, secondo cui "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore".

Nel caso di specie, l'unico documento in cui l'utente risulta aver segnalato un disservizio è la raccomandata di recesso dal contratto.

In tale raccomandata, la scarsa copertura di rete è però indicata quale motivazione che giustificerebbe, secondo l'utente, il recesso anticipato dal contratto senza l'applicazione dei costi del recesso stesso.

Non costituisce quindi un "reclamo", in quanto l'utente non chiede all'operatore di attivarsi per risolvere il disservizio, ma si limita a manifestare la propria intenzione di porre fine al contratto.

Quanto ai presunti reclami sporti telefonicamente dall'utente al servizio clienti, l'utente non fornisce alcuna indicazione a sostegno: né il numero di telefonate fatte, né le date, né le eventuali risposte ottenute dagli impiegati del call center.

Inoltre l'utente non indica nemmeno in quali periodi o in quali zone geografiche avrebbe riscontrato la scarsa copertura di rete.



Peraltro, ad abundantiam, si rileva che l'operatore ha invece fornito due elementi probatori meritevoli di considerazione: i tabulati del traffico telefonico, da cui risulta l'esistenza di traffico telefonico, e la possibilità di appoggio alla rete Tim in caso di assenza di copertura della rete "Tre".

Alla luce di tutto quanto sopra, la domanda di indennizzo per malfunzionamento dell'utenza deve essere respinta.

b) Sulla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Come sopra chiarito, l'utente non ha in alcun modo provato, nemmeno fornendo elementi indiziari o generici, le presunte segnalazioni fatte telefonicamente al call center di H3G: conseguentemente, le stesse dichiarazioni sul punto dell'utente non sono sufficienti a far ritenere l'esistenza di un "reclamo" (cfr sul punto la delibera Agcom n. 91/12/CIR, secondo cui "nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza").

Quindi, l'unica prova da cui risulti una lamentela dell'utente è rappresentata dalla raccomandata di recesso anticipato.

La stessa però non può essere intesa come "reclamo". Infatti, come sopra già accennato, con la suddetta raccomandata l'utente non richiede l'intervento del gestore per ottenere la risoluzione del disservizio, ma si limita a manifestare la propria volontà di recedere dal contratto.

Deve ricordarsi in proposito che l'articolo 1, comma 1, lett. d) dell'allegato A) della delibera Agcom n. 179/03/CSP definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

La comunicazione dell'utente del 06.08.2012, considerato invece quanto scritto dallo stesso (ovvero: "il sottoscritto comunica la propria volontà di recedere dal contratto [...] in quanto [...] persiste a tutt'oggi una forte difficoltà di copertura di rete. Pertanto chiede la cessazione del contratto") non può costituire un reclamo così come sopra definito.

Si è già espresso in questo senso il Corecom Lazio, con la delibera n. 47/12, in cui si legge che "la lettera con la quale l'utente abbia comunicato all'operatore la propria formale disdetta dal contratto non configura in alcun modo un reclamo, e ad essa l'operatore non è perciò tenuto a dare risposta".



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)



Pertanto anche questa domanda dell'istante deve essere rigettata.

c) Sulla domanda di annullamento della posizione debitoria.

c.1) Sulla domanda di storno dei costi fatturati a titolo di recesso anticipato.

Il tema della legittimità o meno dei costi applicati dall'operatore a titolo di recesso anticipato è stato disciplinato dalla legge n. 40 del 2007 (di conversione del d.l. n. 7/2007, cd. decreto Bersani); l'Autorità ha sempre fornito un'interpretazione univoca e costante della suddetta normativa, interpretazione che è stata avallata anche dai Giudici amministrativi.

In particolare, è stato affermato che "le spese/i costi" recuperabili dall'operatore in caso di recesso esercitato dall'utente sono solo quelli sostenuti per la disattivazione dell'impianto, e non anche quelli sostenuti in occasione della sua installazione. Questo perché il decreto Bersani ha voluto offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente e in ogni momento dal contratto sottoscritto con l'operatore, e per fare ciò si è ritenuto necessario neutralizzare l'effetto di "retention" del cliente, che si realizzerebbe in via di fatto qualora l'operatore fosse libero di addebitare anche somme non inerenti i veri costi di recesso.

Ciò chiarito, occorre però dare atto che la presente controversia non riguarda i costi di recesso così come sopra descritti, ma la diversa fattispecie del recesso da offerte promozionali.

Anche tale tematica è stata affrontata dall'Autorità con il provvedimento prot. n. 80542/Agcom del 30.12.2008, con il quale la Direzione Tutela dei consumatori dell'Agcom ha ritenuto inammissibile la pratica operata proprio dall'operatore qui convenuto, relativamente al recupero, in caso di recesso anticipato dal contratto, degli sconti applicati nelle offerte promozionali e già fruiti dagli utenti. Secondo l'Autorità infatti gli sconti praticati nelle promozioni costituirebbero "mancati ricavi" dovuti al recesso anticipato dell'utente, e in quanto tali non potrebbero essere annoverati tra i "costi per recesso anticipato" (così come sopra descritti) previsti dall'art.1, comma 3, della legge 40/2007 di cui l'operatore può legittimamente chiedere il rimborso.

Tale interpretazione fornita dall'Autorità è stata però smentita dai Giudici amministrativi avanti ai quali il citato provvedimento è stato impugnato: la sentenza Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009, confermata poi dal Consiglio di Stato, sez. sesta, con la sentenza n. 1442/2010, ha infatti affermato un diverso principio.

Secondo i Giudici amministrativi infatti occorre fare una distinzione tra la pratica – ritenuta illegittima – di addebitare all'utente, al momento del recesso anticipato, anche le spese sostenute al momento



dell'instaurazione del rapporto contrattuale, e quella di chiedere il rimborso degli sconti già praticati al cliente in ragione di un vincolo di durata contrattuale non rispettato.

Nel primo caso infatti "elemento qualificante la fattispecie è la presenza di un soggetto debole (l'utente) perché obbligato, ove interessato ad acquisire un determinato servizio, ad accettare le condizioni unilateralmente fissate dal soggetto forte (l'operatore), con la conseguenza che l'unica alternativa che gli si offre è la rinuncia all'acquisto del prodotto" [in questo senso la sent. n. 5361/09 del Tar Lazio]. Da questa disparità tra i due soggetti, il decreto Bersani, così come interpretato dall'Autorità e dai Giudici amministrativi, ha fatto derivare il divieto per gli operatori di addebitare costi diversi da quelli effettivamente originati dal recesso anticipato, e segnatamente impedendo l'addebito dei costi sostenuti per l'attivazione iniziale.

Nel secondo caso (corrispondente a quello qui in esame) invece "l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte, fra le quali egli è libero di scegliere, una a prezzo pieno, dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, ma senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto [...], e un'altra promozionale a prezzo ridotto, per la quale l'operatore ha invece prefissato una durata che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente al primo (che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta) di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento (legittimo) dell'utente non gli ha consentito di ottenere" [in questo senso si esprime sempre il Tar Lazio, nella sentenza citata, confermata, come detto anche dal Consiglio di Stato].

Sulla base di queste premesse, i Giudici amministrativi hanno quindi ritenuto pienamente legittima la richiesta dell'operatore di restituzione degli sconti di cui l'utente ha beneficiato durante la vigenza del rapporto contrattuale, riconducendo tale fattispecie al recesso anticipato da offerte promozionali e differenziandola quindi dalla diversa situazione del recesso anticipato dal contratto a prezzo pieno, tutelata dall'art.1 del decreto Bersani.

Tale interpretazione è stata ripresa anche dal Giudice ordinario, in particolare nella sentenza resa dal Tribunale di Milano, sez. XI, n. 5554 del 15 maggio 2012.

In base ai documenti prodotti dall'operatore, il caso di specie può essere ricondotto proprio alla fattispecie del recesso anticipato da offerte promozionali, e i costi (euro 243,03) addebitati nella fattura n. 1249056727

contestata dall'utente devono quindi essere considerati legittimi in applicazione del principio sopra affermato dai Giudici amministrativi.

Infatti l'utente ha sottoscritto un contratto, accessorio a quello principale, in cui dichiarava di voler profittare di determinati sconti offerti dall'operatore; a tali sconti veniva associata, come contropartita, una determinata durata del rapporto contrattuale. Il suddetto contratto illustrava anche, tramite una tabella, le cifre di cui l'operatore avrebbe chiesto il rimborso in caso il rapporto contrattuale avesse avuto una durata minore di quella pattuita.

Pertanto anche questa domanda dell'utente deve essere respinta.

c.2) Sulla domanda di storno delle ulteriori due fatture rimaste insolute.

L'utente ha dichiarato di non aver pagato nemmeno le fatture nn. 1245963096 e 1252351309, per un importo rispettivamente di euro 80,60 e di euro 6,94, a causa del malfunzionamento del servizio, chiedendone lo storno.

Sulla scorta delle argomentazioni svolte ai punti che precedono, nemmeno tale domanda può essere accolta, non essendo stata fornita prova da parte dell'utente di aver lamentato, prima dell'attivazione del presente procedimento, il malfunzionamento del servizio (contestazione che avrebbe comportato l'obbligo da parte dell'operatore di attivarsi per assicurare un servizio regolare).

d) Per quanto concerne le spese di procedura, l'operatore ha avanzato la richiesta di ottenere la rifusione della somma simbolica di euro 50,00.

Non si ritiene di dover accogliere tale richiesta, poiché, nonostante il rigetto delle domande formulate dall'utente, e la sua non accettazione della proposta conciliativa formulata dall'operatore, la relativa novità della questione inerente la legittimità degli addebiti relativi al recesso anticipato dall'offerta promozionale, porta a ritenere equa una chiusura del procedimento a spese compensate.

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. Rigetta l'istanza di X Noguera 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.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza

