



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 15/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CIUFFI XXXXXX C/
H3G SPA

L'anno duemilasedici il giorno 17 del mese di Marzo presso la sede del Co.re.com.
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
x	

DELIBERA N.15/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIUFFI XXXXXX C/ H3G S.P.A.
(PROT. N.13836/C DEL 12 NOVEMBRE 2014)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/03/2016;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **CIUFFI XXXXXXXX** presentata in data **12 NOVEMBRE 2014**;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società H3G S.p.A.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di aver sottoscritto in data 26.03.2013 presso un punto vendita H3G proposta di abbonamento per servizi UMTS e acquisto rateale di apparecchio iPhone con addebito sulla propria carta di credito ricaricabile;
- b. Di aver subito in più occasioni la sospensione del servizio a causa di difficoltà di addebito da parte del gestore su carta ricaricabile;
- c. Di aver subito l'addebito di consumi non effettuati sub voce "*contenuti portale 3*". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
 - i. Recesso contrattuale senza penali;
 - ii. Storno delle fatture non pagate e da pagare fino a settembre 2015 (presumibile data di chiusura del finanziamento);
 - iii. Indennizzo per i disservizi subiti per un importo di euro 500,00.

Nessuna memoria difensiva o replica alle deduzioni avversarie è stata presentata dall'istante.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore H3G s.p.a. ha contestato le deduzioni dell'istante.

Con memoria difensiva del 12 gennaio 2015 acquisita al prot. n. 340/C del 13 gennaio 2015, in maniera molto articolata l'operatore ha rilevato preliminarmente l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per cui è causa stante la genericità dell'esposizione dei fatti riferiti dall'istante.

Nel merito ha comunque contestato le deduzioni dell'istante per aver adempiuto correttamente il contratto sottoscritto dall'utente e per aver addebitato dei costi ritenuti legittimi.

Conclude con una proposta conciliativa di storno delle somme risultanti comunque dovute.

Proposta confermata nel corso dell'audizione del 26.01.2015.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub i.* non sarà oggetto di trattazione in quanto alla luce del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS (art. 19 comma 4) non rientra nel possibile oggetto della pronuncia di questo Ufficio l'autorizzazione al recesso contrattuale o la dichiarazione di risoluzione contrattuale. Il recesso contrattuale è un diritto che il cliente deve esercitare con le modalità contrattualmente previste. Solo in presenza di una volontà espressa validamente comunicata dal Cliente all'operatore e, in caso di fondatezza della richiesta, l'Autorità può decidere in merito al pagamento della penale, al suo rimborso se già pagata o al suo storno se non ancora pagata ma fatturata.

In merito alle ulteriori richieste dell'istante, giova evidenziare innanzitutto che l'esposizione dei fatti di parte istante, come correttamente sottolineato dall'operatore, è assolutamente generica, non contiene alcuna indicazione temporale delle presunte sospensioni del servizio e, soprattutto, non è supportata da alcun elemento oggettivo, quale potrebbe essere una segnalazione al servizio clienti, un reclamo all'operatore, una contestazione formale delle fatture. Né l'istante ha provveduto ad

articolare la propria posizione con successivi atti di replica e di precisazione alle deduzioni avversarie.

Per comprendere quanto lamentato dall'istante soccorrono le argomentazioni addotte e i documenti prodotti dall'operatore il quale ha specificato:

- a) i termini della proposta di abbonamento: profilo tariffario "Top 800" e offerta di acquisto "vendita a rate" del terminale modello "Apple Iphone 5 16 GB" con vincolo contrattuale di 30 mesi di durata;
- b) le modalità di pagamento: addebito su conto corrente;
- c) gli importi addebitati oltre la tariffa pattuita, i quali si riferiscono al traffico effettuato extra soglia contrattuale e fatturato a consumo;
- d) gli importi sub voce "contenuti portale 3", i quali si riferiscono all'accesso al portale in questione e fatturati ad unità in base al numero e alla tipologia di contenuti scaricati.

Orbene, alla luce di tali argomentazioni e della documentazione esaminata, alcuna responsabilità può essere addebitata all'operatore H3G s.p.a..

Pertanto, la richiesta *sub ii.* di storno delle fatture non pagate e da pagare non può trovare accoglimento: gli addebiti risultano legittimi in quanto riferiti a consumi e a servizi effettivamente fruiti dal cliente.

Quanto infine alla richiesta *sub iii.* di indennizzo per sospensione del servizio, risulta agli atti che l'operatore ha inviato al cliente quattro comunicazioni, rispettivamente in data 28.08.2013, 30.10.2013, 26.02.2014 e 29.04.2014, recanti oggetto "*Richiesta normalizzazione metodo di pagamento e preavviso di sospensione servizio*".

Risulta inoltre che il cliente ha proceduto alla variazione unilaterale e non autorizzata del metodo di pagamento.

Pertanto, l'operatore ha agito in conformità alle condizioni generali di contratto. Di conseguenza, la richiesta di indennizzo per sospensione del servizio non può essere accolta.

Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

Tutto ciò premesso

DELIBERA

Articolo 1

1. Di rigettare l'istanza presentata da CIUFFI XXXXXX nei confronti dell'operatore H3G SPA;
2. Di compensare tra le parti le spese di procedura.

Il presente atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia