



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

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

**Deliberazione n. 15/2015**

**OGGETTO** : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX CONTRO H3G S.P.A.

L'anno duemilaquindici, il giorno 27 del mese di MAGGIO presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

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

---

## **Definizione della controversia**

Rif.: GU14 del 07/04/2014 Prot. n. 3764/C

contro

H3G S.P.A.

**DELIBERA N.15/2015 del 27/05/2015**

### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**VISTA** 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”;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

**VISTA** la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

**VISTO** l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTO** l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità ed i Comitati regionali

per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

**VISTA** la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (di seguito, "Regolamento");

**VISTA** la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

**VISTA** la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

**VISTA** l'istanza presentata dall'utente in data 7 aprile 2014, Prot. n. 3764/C nei confronti di H3G S.p.A.;

**VISTA** la nota del 23/06/2014, Prot. 7568/C, inviata alla parte istante e alla H3G S.p.A., con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

**UDITE** le parti nel corso dell'udienza del 18/09/2014, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

**VISTO** il verbale di udienza n.76/2014 del 18/09/2014, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in

definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

**CONSIDERATO QUANTO SEGUE:**

*1 Svolgimento del procedimento*

**1.1 La posizione dell'istante**

Nel formulario GU14 del 07/04/2014 Prot. n. 3764/C, l'istante sosteneva di avere sottoscritto in data 18/09/2013 un abbonamento per una nuova scheda sim con numero 3929792777, cui era collegato l'acquisto rateale di uno smartphone Apple iPhone5, ed altro abbonamento relativo ad un collegamento web con "WEB CUBE", collegato al numero 3925198297, e di avere sottoscritto tali abbonamenti poiché era stato indotto in errore dall'operatore della società H3G S.p.a. sulla circostanza che il nuovo contratto di telefonia sarebbe stato attivato sul suo numero telefonico precedente. Dichiarava inoltre di avere comunque ricevuto i dispositivi di cui ai suddetti contratti e le relative sim.

Sosteneva inoltre che il "capo settore" della società H3G lo avrebbe invitato a "*passare il numero \*\*\*\*\*7 ad altro operatore telefonico*" e che seguendo tale suggerimento egli passava all'operatore Vodafone; a seguito di tanto si era trovato con tre abbonamenti attivi.

Egli esercitava il diritto di recesso dall'offerta a mezzo fax del 09/10/2013 e contestava con diversi fax successivi le seguenti fatture:

- 1349137069 del 08/11/13 di euro 244,00, pagata
- 1348090075 del 08/11/13 di euro 671,00 non pagata;
- 1342706230 del 08/11/13 di euro 162,36, pagata;
- 1431406773 del 08/01/14 di euro 87,64, pagata

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

1. L'immediata sospensione delle nuove utenze attivate tramite contratto telefonico;
2. L'annullamento delle fatture sopra elencate;
3. Il blocco dei successivi addebiti sulla carta di credito dell'istante;
4. La restituzione della somma di euro 494,00 relativa alle fatture contestate e pagate;

5. La somma di euro 2000,00 per le spese e i disagi causati dal comportamento omissivo della società H3G nell'evitare il danno.

## 1.2 La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva depositata presso il CORECOM Basilicata in data 07/08/2014 - prot. 9676/C, la H3G S.P.A. esponeva:

- a) Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione ex art. 14, comma I, Del. 173/07/CONS limitatamente alla domanda relativa al risarcimento per le spese e disagi subiti;
- b) Correttezza dell'operato della società H3G nella attivazione delle utenze 392-9792777 e 392-5198297, considerato che l'istante non aveva mai manifestato la volontà di disattivare le utenze già attive in precedenza né con vocal order né con altre comunicazioni precedenti l'attivazione delle nuove numerazioni;
- c) invalidità del recesso esercitato dall'istante, sia poiché la comunicazione a mezzo fax non era stata seguita dalla raccomandata A/R richiesta ai sensi delle condizioni generali di contratto, sia in quanto l'istante non ha mai riconsegnato, né messo a disposizione della società convenuta i terminali (Iphone5 e web cube) ricevuti a seguito dell'attivazione dell'offerta;
- d) debenza delle fatture contestate e in particolare:
  - fattura n. 1342706230 di € 162,36 (periodo di riferimento 01.09.2013-31.10.2013) relativa a canoni di abbonamento e costi per il traffico extra-soglia generato dalle utenze n. +39 392-50.32.875, n. + 39 392-97.92.777, n. +39 392-5198.297 e dall'utenza n. +39 392-75.11.852.
  - fattura n. 1431406773 di € 87,64 (periodo di riferimento 01.11.2013 – 31.12.2013) relativa a canoni di abbonamento e costi per il traffico extra-soglia generato dalle utenze n. +39 392-50.32.875, n. +39 392-5198.297 e dall'utenza n. +39 392-75.11.852.
  - fatture n. 1349137069 di € 244,00 e n. 1349137069 di € 671,00 relative all'utenza con numerazione +39 392-97.92.777 (**doc. 3A**) e contenenti rispettivamente i costi di recesso anticipato dall'offerta promozionale e le rate residue del terminale oggetto di contratto.

**In particolare sulla fattura n. 1349137069 di € 244,00 inerente le somme dovute per il recesso anticipato** il Gestore ne rileva la legittimità e, quindi, la debenza (**doc.6**), in quanto connessa con la risoluzione anticipata del contratto, ossia con l'interruzione, prima della scadenza naturale del vincolo contrattuale fissata in trenta mesi, del contratto, ex art. 11.2 Regolamento di Servizio Vendita a Rate PRO (**doc. 3A e 3B**) secondo cui, in caso di recesso anticipato del contratto, il Cliente si obbliga al

pagamento di un corrispettivo, di importo diverso, a seconda dello sconto mensile sulla rata relativa all'acquisto del telefono di cui ha beneficiato fintanto che sussisteva il vincolo contrattuale.

**Sulla Fattura n. 1349137069 di € 671,00, la H3G rileva che le somme da essa portate sono dovute in quanto** relative alle rate residue del terminale **iphone5** associato all'offerta, **stante** la disattivazione dell'utenza prima della naturale conclusione del contratto, tanto ai sensi **dell'art. 11.2 del Regolamento di Servizio Vendita a Rate (doc. 3B)**.

## **2. Motivi della decisione**

**2.a** In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

**2.b** Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa in parte i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ad esclusione:

- della richiesta di sospensione delle nuove utenze attivate con contratto telefonico, in quanto tale istanza avrebbe dovuto essere oggetto di separata richiesta ai sensi dell'art. 5, comma 3 del regolamento approvato con Del. N. 173/07/CONS;
- della richiesta di risarcimento del danno proposta sub 5 dall'istante, inammissibile ai sensi dell'art. 14, comma I Del 173/07/CONS.

## **2.c Nel Merito**

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

L'utente, già titolare di due contratti con il medesimo operatore H3G, in data 18/09/13 ha attivato altri due contratti tramite registrazione vocale relativi, il primo, ad una utenza mobile con acquisto a rate di un Iphone5 (numero telefonico **392-97.92.777**) **con vincolo contrattuale di 30 mesi ed il secondo a servizi dati con web cube, associata al numero 392-51.98.297.**

Il primo numero è stato trasferito ad altro operatore con procedura di portabilità già in data 03/10/13, il secondo, secondo quanto riferito dall'Operatore, è stato disattivato in data 24/06/14 a seguito di risoluzione del contratto.

Non vi è prova di quanto sostenuto dall'Istante con riguardo alla circostanza che egli sarebbe stato tratto in inganno dagli operatori H3G e indotto a sottoscrivere gli abbonamenti in oggetto in sostituzione degli altri abbonamenti di cui era titolare, considerato che dalle registrazioni telefoniche

fornite dall'operatore si evince la volontà del sig. XXXXXXXX di aderire alle offerte poi effettivamente attivate.

Quanto alla portabilità del primo numero, pure effettuata volontariamente dall'Istante, non vi è prova che egli sia stato indotto ad avvalersi di un altro operatore da un soggetto facente capo alla società H3G, né poteva sfuggire all'utente che il cambio di operatore non avrebbe comportato la cessazione del numero ma solo il trasferimento del medesimo.

L'utente, inoltre, ha ricevuto – per sua stessa ammissione – il terminale (Iphone5) oggetto della vendita a rate collegata al contratto relativo al n. \*\*\*\*\*7 e lo ha trattenuto.

Alla luce di quanto sopra si ritiene che *le somme portate dalle fatture n. 1342706230 del 08/11/13 di euro 162,36, pagata; n. 1431406773 del 08/01/14 di euro 87,64, pagata e n. 1348090075 del 08/11/13 di euro 671,00, non pagata, contestate dall'istante, siano dovute e, pertanto, non possano essere accolte le richieste di annullamento delle medesime.*

Infatti, sulla base di quanto dichiarato e provato dall'Operatore, le fatture n. 1342706230 del 08/11/13 di euro 162,36, e n. 1431406773 del 08/01/14 di euro 87,64, attengono a canoni e consumi extrasoglia relativi non solo alle utenze in contestazione ma a tutte le utenze intestate al sig. XXXXXXXX nel periodo di riferimento.

Quanto alla fattura n. 1349137069 di € 671,00, le somme da essa portate sono dovute in quanto relative alle rate residue del terminale Iphone5 associato all'offerta.

Infatti, anche a voler considerare valido il recesso effettuato dal sig. XXXXXXXX a mezzo fax, si deve rilevare che egli non ha mai restituito né messo a disposizione del gestore lo smartphone ricevuto, nonostante il trasferimento ad altro operatore e la conseguente disattivazione dell'utenza H3G prima della naturale conclusione del contratto. Quindi egli è comunque tenuto al pagamento delle rate relative al telefono che ha trattenuto, tanto sia secondo quanto stabilito dall'art. 11.2 del Regolamento di Servizio Vendita a Rate (doc. 3B) che secondo i principi generali in materia di arricchimento senza causa; in mancanza di tanto, infatti, l'istante finirebbe con il lucrare l'intero valore del telefono senza corrisponderne il prezzo.

**Sulla fattura n. 1349137069 di € 244,00 inerente le somme dovute per il recesso anticipato.**

Il Gestore rileva la legittimità e, per l'effetto, la debenza della fattura suddetta (**doc.6**), in quanto connessa con la risoluzione anticipata del contratto, ossia con l'interruzione, prima della scadenza naturale del vincolo contrattuale fissata in trenta mesi, del contratto.

Più specificatamente, il Gestore sostiene che la suddetta Fattura sarebbe dovuta in conseguenza della risoluzione anticipata del contratto, ex art. 11.2 Regolamento di Servizio Vendita a Rate PRO (**doc. 3A e 3B**) secondo cui, in caso di recesso anticipato del contratto, il Cliente si obbliga al pagamento di un corrispettivo, di importo diverso, a seconda dello sconto mensile sulla rata relativa all'acquisto del telefono di cui ha beneficiato fintanto che sussisteva il vincolo contrattuale.

Ciò in quanto l'offerta commerciale cui aveva aderito l'istante prevedeva condizioni di favore per il Cliente, quale, ad esempio, l'applicazione di tariffe convenienti e la possibilità di acquistare, mediante rateizzazione del prezzo, il terminale associato all'offerta, la cui rata mensile sarebbe stata scontata in fattura.

In realtà la clausola richiamata dall'Operatore non pare giustificare l'addebito di un importo così elevato in quanto la medesima prevede che, in caso di recesso anticipato l'utente *"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"*.

Poiché l'Utente ha immediatamente receduto dal contratto, egli non ha in realtà usufruito di alcuno sconto sul canone mensile; inoltre, essendogli stato addebitato il costo del terminale acquistato egli non ha usufruito di alcun altro beneficio né l'importo di € 244,00, pur portato nella tabella richiamata dall'Operatore, può considerarsi nel caso di specie un *"riallineamento forfetario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia del recesso"* (pari a pochi giorni), configurandosi in realtà come una vera e propria penale per il recesso anticipato, nulla in quanto tale ai sensi della L. n.40/2007.

Deve quindi accogliersi la domanda di annullamento della fattura n. **n. 1349137069 di € 244,00 inerente le somme dovute per il recesso anticipato.**

### **3. Le spese di procedura**

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS, le spese di procedura vengono compensate tra le parti.

***P. Q. M.***

***All'unanimità dei voti espressi nei termini di legge***

**Il Comitato Regionale per le Comunicazioni di Basilicata**

**DELIBERA**

1. la inammissibilità della richiesta di sospensione delle nuove utenze attivate con contratto telefonico, (in quanto tale istanza avrebbe dovuto essere oggetto di separata richiesta ai sensi dell'art. 5, comma 3 del regolamento approvato con Del. N. 173/07/CONS) e della richiesta di risarcimento del danno proposta sub 5 dall'istante, (inammissibile ai sensi dell'art. 14, comma I Del 173/07/CONS).
2. In parziale accoglimento della domanda proposta dal sig. XXXXXXXX XXXXXXXX contro la società H3G S.p.a., dichiara non dovute le somme di cui alla fattura n. **1349137069 di € 244,00 inerente le somme dovute per il recesso anticipato;**
3. ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS ss.mm.ii., dispone la compensazione delle spese della presente procedura

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Presidente

(Avv. Giuditta Lamorte)

Il Dirigente

Dr.ssa Vesna Alagia