

Protocollo: vedi segnatura XML

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1     |
|             | 2013.1.10.21.1829 |
| LEGISLATURA | X                 |

Il giorno 28 settembre 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

## 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 determina Corecom Emilia Romagna 17/15;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2134);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di H3G X (di seguito H3G) l'impossibilità di utilizzo del terminale fornito dal gestore per malfunzionamento. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto al gestore, nel febbraio 2012, un cambio tariffario senza aver mai ricevuto la copia da lui sottoscritta;
- di avere ricevuto il terminale Samsung Galaxy II (GT-19100) difettoso;
- di essersi recato in un centro assistenza HELP 3 di Riccione per sistemare il terminale in seguito ad un reclamo effettuato al servizio clienti 3;
- di aver ritirato il terminale in data 2/4/2012, accompagnato da un rapporto di consegna che segnalava il guasto senza specificarne la risoluzione;
- di aver continuato a riscontrare disservizi sul terminale portato in riparazione e di aver dovuto prenderne un altro per poter utilizzare la SIM;
- di aver effettuato un ulteriore reclamo in data 2/5/2012 senza avere alcun riscontro;
- di aver ricevuto in data 24/10/2012 una lettera con la costituzione in mora da parte di una società di recupero del credito;
- di aver risposto con raccomandata A/R del 27/11/2012, chiedendo al gestore di sospendere l'invio delle fatture finché fosse pendente il reclamo e di revocare l'incarico del recupero del credito;
- di aver continuato a ricevere solleciti di pagamento;
- di aver trasmesso in data 21/2/2013 ulteriore raccomandata di reclamo;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- di aver ricevuto una proposta transattiva inaccettabile dalla società di recupero crediti;
- di aver richiesto al gestore, senza esito, il dettaglio del traffico telefonico effettuato per accertare la legittimità della richiesta, da parte di quest'ultimo, di chiudere la controversia in sede conciliativa a fronte di un pagamento di 250,00 euro da parte dell'istante;

Infine, con replica del 17/01/2014 (prot. AL.2014.2324 del 21/01/2014) parte istante *"contesta ed eccepisce l'autenticità e la riferibilità a sé della firma apposta nel documento depositato da H3G spa con la memoria del 10/01/2014."*

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

- a) lo storno integrale della posizione debitoria con il ritiro della pratica di recupero crediti a cure e spese del gestore;
- b) il risarcimento di 2.000,00 euro per spese sostenute, trasferte, iscrizione al Codacons, consulenza legale, invio lettere, danni subiti per intimidazione da parte della società di recupero del credito.

## **2. La posizione dell'operatore**

H3G, nella propria memoria, ha confermato l'attivazione per conto dell'istante, in data 20/2/2012, del piano tariffario Top 800 Special Edition, legato all'acquisto di un terminale "Samsung Galaxy S II", tramite la formula della vendita a rate. In merito al malfunzionamento il gestore ha rilevato la sua tempestiva risoluzione in data 4/2/2012, tramite l'intervento del proprio centro di assistenza, il quale riscontrava esclusivamente un problema di surriscaldamento dell'apparato. Nonostante ciò, in data 2/5/2012 l'istante recedeva dal contratto anticipatamente lamentando l'impossibilità di usufruire del servizio. H3G ha sottolineato la scansione temporale dei fatti evidenziando come *"...il cellulare veniva consegnato in data 24.02.2012 e solo in data 22.03.2012 veniva consegnato ad un centro assistenza. Stesso discorso vale per il periodo intercorrente dalla data di restituzione del terminale dal centro assistenza, avvenuta in data 02.04.2012, e la data di invio della lettera di disdetta del contratto (02.05.2012). Infatti, appare inverosimile come l'istante, pur in presenza*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

*di un difetto assoluto che impediva totalmente l'utilizzo dei servizi H3G, abbia atteso circa un mese per richiedere l'intervento del centro assistenza ed un ulteriore mese per recedere dal contratto. Tale prospettazione risulta essere, inoltre, contraddetta dal traffico generato dall'utenza de qua così come indicato nelle fatture n. 1242475719 di €. 31,86 (periodo di riferimento 01.02.2012 – 31.03.2013) e n. 1244056376 di €. 280,11 (periodo di riferimento 01.04.2012 – 31.05.2013).". Sulla posizione contabile dell'istante H3G ha rilevato che lo stesso risulta debitore della complessiva somma di €. 1.038,38, dovuta al mancato pagamento della fattura n. 1244056376 di 280,11 euro (periodo di riferimento 01.04.12 – 31.05.12); della fattura n. 1249031999 di 242,03 euro a titolo di recesso anticipato e della fattura n. 1244056376 di 515,24 euro per le rate residue del terminale. In ognuna delle fatture emesse ha precisato di aver riportato la definizione delle voci di addebiti contenute nella sezione denominata "Traffico a consumo ed extrasoglia". In merito alla fattura per recesso anticipato, specifica che la stessa è dovuta in quanto "...il contratto, a suo tempo stipulato tra le parti, prevedeva condizioni di favore per il cliente, quale, ad esempio, l'applicazione di tariffe convenienti rispetto alle tariffe standard offerte al cliente comune per i medesimi servizi, la possibilità di acquistare, mediante rateizzazione del prezzo e senza interessi, apparati telefonici, tecnologicamente avanzati e di medio / alto valore commerciale e l'applicazione su ciascuna fattura di uno sconto pari all'importo della rata addebitata per l'acquisto del telefono. L'utente, a fronte di questi vantaggi, offriva la sua fedeltà e si impegnavano a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo verso il gestore, garantendogli così i tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio dei contratti.". Quindi l'interruzione prematura dei rapporti ha generato gli inevitabili costi di risoluzione. Inoltre, in riferimento alla fattura inerente le rate residue del terminale ha rilevato che la stessa scaturisce dalla richiesta di risoluzione anticipata del contratto che implica il versamento in un'unica soluzione delle rate residue relative all'acquisto del terminale. Infine, nel verbale di udienza di discussione del 5/2/2014 ha contestato quanto sostenuto da parte istante con replica del 17/01/2014 (prot. AL.2014.2324 del 21/01/2014), "circa il disconoscimento della firma sul modulo di cambio piano, avendo controparte ammesso con comunicazione del 27/11/2012 di aver chiesto un cambio piano e di aver ricevuto il modulo contenente tutti i dati di riferimento".*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

### 3. 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.

- a) La domanda sub a) è da accogliere. Preliminarmente, occorre chiarire che il disconoscimento della firma apposta dal Sig. Damiani sul modulo del cambio piano depositato dal gestore non sarà oggetto di trattazione, in quanto trattasi di materia demandata all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935) che esula dall'ambito di applicazione del Regolamento, in conformità a quanto previsto dall'art. 2 (si vedano sul punto le delibere Agcom nn. 92/14/CIR e 94/14/CIR e la delibera Corecom Emilia Romagna 2/16).

In merito alla richiesta di storno integrale della posizione debitoria si precisa che l'istante, come specificato in memoria dal gestore, risulta debitore della complessiva somma di €. 1.038,38, dovuta al mancato pagamento della fattura n. 1244056376 di 280,11 euro (periodo di riferimento 01.04.12 – 31.05.12); della fattura n. 1249031999 di 242,03 euro a titolo di recesso anticipato e della fattura n. 1244056376 di 515,24 euro per le rate residue del terminale. Dalla documentazione in atti si evince che la controversia verte sul malfunzionamento del terminale Samsung Galaxy II (GT-19100) persistente anche dopo l'intervento tecnico effettuato dal centro assistenza. Per questa motivazione l'istante ha avanzato il recesso dal contratto con raccomandata A/R in data 2/5/2012 come si evince nella comunicazione di disdetta depositata agli atti, indicando anche la volontà di riconsegnare il terminale al gestore a mezzo posta. H3G nella propria memoria non rivendica la mancata restituzione dell'apparato, bensì mette in dubbio il malfunzionamento dell'apparato rilevando che l'istante ha *"atteso circa un mese per richiedere l'intervento del centro assistenza ed un ulteriore mese per recedere dal contratto. Tale prospettiva risulta essere, inoltre, contraddetta dal traffico generato dall'utenza..."*. In merito, si ritiene di eccepire che il tempo di attesa di cui



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

si è avvalso l'istante prima di rivolgersi al centro di assistenza e, successivamente, di avanzare la disdetta dal contratto, risulta ragionevole, e che il traffico effettuato dall'utenza può essere stato generato da un terminale sostitutivo. Diversamente, in merito al disservizio lamentato dall'istante, H3G non ha fornito alcun elemento probatorio al fine di escludere o limitare la propria responsabilità in ordine alla scorretta gestione del cliente, in termini non solo di assistenza, ma anche di chiarezza e trasparenza informativa, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto allo storno della fattura n. 1244056376 di 515,24 euro per le rate residue del terminale in quanto trattasi di un servizio non goduto ed in considerazione del fatto che l'istante si è attivato per la restituzione dell'apparato. Inoltre, in merito alla fattura n. 1249031999 di 242,03 euro riguardante l'addebito delle penali per recesso anticipato, si ritiene che l'operatore abbia dimostrato quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente e quale fosse la ragione dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società (*ex multis* cfr. determina Corecom Emilia-Romagna n. 17/2015). Pertanto, la fattura in questione è da ritenersi legittimamente richiesta.

Per quanto riguarda la fattura n. 1244056376 di euro 280,11, considerato che agli atti non risulta alcuna contestazione avanzata dall'istante nel termine previsto dalle Condizioni generali di contratto in ordine agli addebiti di cui alla fattura in questione e che l'istante non ha neppure specificato in questa sede gli addebiti che avrebbe contestato al gestore, si ritiene che il traffico conteggiato nella fattura in esame sia legittimamente richiesto.

- a) La domanda sub b) può essere accolta parzialmente. Preliminarmente si precisa che la domanda di risarcimento danni, così formulata, non può essere trattata ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, che recita "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Diversamente, si ritiene di poter accogliere la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, essendo escluso il riconoscimento delle spese legali in questa sede. In applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione", considerata la presenza della parte istante, sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 100,00.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Damiani nei confronti della società H3G X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società H3G X è tenuta a pagare la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, nonché a stornare la fattura n. 1244056376 del 08/06/2012 di euro 515,24 per le motivazioni di cui ai capi a) e b).
3. 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)



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

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.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)