



**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 77 del 29 AGOSTO 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro H3G SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXX contro H3G SpA
(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2017,

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”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle 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'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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 n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 11 maggio 2017 (prot. n. 7557/17) con cui il Sig. XXXXX, residente in XXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata n. XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 28 aprile 2014 aderiva alla promozione All-In Large 2 GB che prevedeva, tra l'altro, l'addebito del corrispettivo su carta di credito di venti euro al primo di ogni mese per trenta mesi, rate interamente onorate e pertanto libero da qualsiasi vincolo;
- b) il 20 ottobre 2016 migrava la propria utenza, in scadenza contrattuale, verso altro gestore;
- b) la società H3G, illegittimamente, prelevava dalla carta di credito 75,23 euro, pur avendo pagato tutte le scadenze mensili, creando disagi e spese con l'istituto bancario.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la restituzione della somma prelevata;
- II) 500 euro a titolo di risarcimento/indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la domanda di indennizzo è inammissibile in quanto le richieste risarcitorie esulano dalle competenze del Corecom e comunque sono state avanzate per la prima volta in sede di GU14, non avendo costituito oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione;



- b) il 28 aprile 2014 l'istante attivava la promozione 3 POWER 10, abbinata alla vendita in 30 rate di un terminale, con scadenza al 29 ottobre 2016;
- c) poiché il contratto è stato cessato prima di detta data, legittimamente la società ha addebitato i costi legati al recesso anticipato;
- d) nonostante la legittimità dell'importo fatturato, la H3G, in sede di udienza di conciliazione, aveva offerto la ripetizione degli importi contestati.

In base a tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va respinta l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore in quanto la richiesta di indennizzo era stata presentata anche nell'istanza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione.

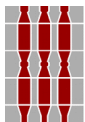
Passando al merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito riportati.

La questione verte, sostanzialmente, sulla legittimità dell'addebito di costi collegati al recesso dal contratto.

Da quanto emerge dalla documentazione versata in atti, il Sig. XXXXX, in data 28 aprile 2014, ha sottoscritto un'offerta contrattuale con piano tariffario 3 POWER 10, abbinata ad una vendita a rate (30 mesi) di un terminale; il servizio è stato disattivato in data 21 ottobre 2016, prima, pertanto, della scadenza pattuita. Ciò premesso, l'istante contesta la legittimità del prelievo, da parte del gestore, della somma addebitata su carta di credito in data 5 gennaio 2017, riferita, elemento questo pacifico tra le parti, a costi relativi al recesso anticipato dal contratto.

In ordine a detta contestazione preme evidenziare che l'operatore, già in sede di udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, celebrata in data 12 aprile 2017, per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, offriva comunque il rimborso dell'importo che l'istante riteneva non dovuto, proposta che l'istante non ha accettato, insistendo per la corresponsione anche dell'importo di 300 euro.

In relazione a tanto, si osserva che, in materia di costi per recesso anticipato, la disciplina generale di cui al c.d. Decreto Bersani, e quindi la regola del recesso senza spese “non giustificate da costi dell'operatore” (art. 1, comma 3), si applica nel caso di recesso anticipato dai contratti “a prezzo pieno”, ma non ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto: in tal caso, fermo il diritto del cliente di recedere in qualunque momento dal contratto, si ritiene legittimo un “vincolo economico” nel caso di recesso antecedente il decorso del pattuito periodo minimo, a garanzia del mantenimento dell'equilibrio contrattuale tra le parti. In questo senso, si è espresso il Consiglio di Stato il quale ha sostenuto che “il contratto (...) ha una sua intrinseca



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati" (Cons. St., sent. 1442/2010, che conferma la sent. Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009; in senso conforme, del. Agcom n. 63/12/CIR, n. 54/15/CIR; nonché Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, del. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015).

In conseguenza di quanto sopra, i costi addebitati dall'operatore, peraltro espressamente previsti nelle condizioni contrattuali depositate dall'operatore unitamente alla propria memoria difensiva, appaiono legittimi e la domanda, pertanto, non merita accoglimento.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

- **il rigetto** dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX, residente in XXXXX, nei confronti dell'operatore H3G SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)