



Regione Toscana

**corecom**

comitato regionale  
per le comunicazioni

## **DELIBERAZIONE n. 2 del 1 febbraio 2011**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX TURCHI / H3G XXX.**

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

nella seduta del giorno 28 gennaio 2011, svolta presso la propria sede, via de' Pucci, 4, 50122 Firenze, in cui sono presenti:

<b>Marino LIVOLSI</b>	<b>Presidente</b>
<b>Leonardo TIRABASSI</b>	<b>Vicepresidente</b>
<b>Vincenzo CACIULLI</b>	<b>Componente</b>
<b>Michele MAGNANI</b>	“
<b>Daria Giorgina RISALITI</b>	“
<b>Cristina GIMIGNANI</b>	“
<b>Vincenzo D'ANGELO</b>	“

e **Cinzia GUERRINI**, dirigente della struttura di assistenza al Comitato, incaricata della redazione del presente atto;

#### **VISTI:**

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- 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";
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modificazioni;
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30,

e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10), pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249"
- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 96/07/CONS "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7";
- le "linee-guida" relative alla legge 2 aprile 2007, n. 40, adottate dalla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni;
- l'istanza del 24.03.2010 con la quale lo XXXXXX Turchi (di seguito, per brevità, XXXXXX) chiedeva, in persona del legale rappresentante Dott. XXXXX Turchi, l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G XXXX (di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. Allegato A;
- la comunicazione del 23 aprile 2010 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia ed ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione delle controversie in data 9 giugno 2010;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATI** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia, nonché gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società istante, intestataria di contratto di telefonia mobile con la società H3G, lamenta l'applicazione da parte del gestore di condizioni difformi da quelle che aveva inteso sottoscrivere e contesta la relativa fatturazione; inoltre contesta l'emissione di fatture contenenti penali per

recesso anticipato e mancata restituzione degli apparati, nonché la mancata comunicazione della non effettuabilità della portabilità del numero richiesta.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel settembre 2008 lo XXXXX Turchi, in persona del legale rappresentante Dott. XXXXX Turchi, stipulava contratto con la società H3G aderendo ad un'offerta commerciale denominata "Promo Naviga & Risparmia con B Easy". Tale proposta commerciale, effettuata telefonicamente da una promotrice della società H3G e ricevuta via fax dal Dott. Turchi, veniva descritta nel prospetto descrittivo della promozione come un'offerta valida fino al 31 dicembre 2008 che prevedeva 1.200 minuti di traffico voce oltre 150 ore di internet mensili a fronte di un corrispettivo dell'importo di euro 19,00 mensili, lo sconto sulla tassa di concessione governativa fino a dicembre 2010 in caso di portabilità del numero verso H3G, nonché un apparecchio Nokia N82 in comodato d'uso gratuito e un PC Asus con contributo di attivazione di euro 99,00.

Al ricevimento delle fatture, il Dott. Turchi riscontrava addebiti ben superiori all'importo atteso, riconducibili a voci di spesa relative, oltre che al piano tariffario previsto "B Easy" anche al piano "B Time 150 "e ad "assistenza tecnica", ambedue opzioni che non erano state menzionate né nel prospetto promozionale né dalla promotrice, nonché alla tassa di concessione governativa che, attesa la promozione relativa alla richiesta portabilità, non avrebbe dovuto essere applicata fino a dicembre 2010. Il Dott. Turchi pagava integralmente la prima fattura ricevuta (n. 882845750 del 15 novembre 2008 relativa al mese di ottobre 2008) per via dell'addebito automatico tramite RID bancario; peraltro effettuava tempestivamente numerosi reclami alla società H3G a mezzo telefono e fax contestando le fatture contenenti le voci di addebito non previste dall'offerta quale prospettata alla società istante e rifiutava di effettuare il pagamento delle successive fatture.

Noncurante delle contestazioni, la società H3G continuava ad emettere fatture relative al contratto in questione comprensive delle voci di spesa non previste. Pertanto, in data 24 febbraio 2009 la società istante inviava ad H3G una missiva al numero di fax indicatole all'uopo dal servizio clienti H3G (800179800) con la quale, nel contestare ancora le fatture per quanto sopra, chiedeva la risoluzione del contratto per inadempimento e il rimborso di quanto corrisposto in eccedenza sulla prima fattura pagata integralmente, fornendo altresì la propria disponibilità alla restituzione degli apparati oggetto del contratto. Ricevuta poi la fattura relativa al mese di gennaio 2009, con fax del 9 marzo 2009 il Dott. Turchi la contestava; con e-mail del 6 aprile 2009, oltre che telefonicamente, contestava nuovamente le condizioni applicate da H3G al contratto di cui era intestatario lo Studio Turchi e ribadiva la disponibilità alla restituzione degli apparati, confermando nel contempo in entrambe le missive la richiesta di risoluzione contrattuale per inadempimento.

Solo in data 12 maggio 2009 l'istante riceveva via e-mail l'informazione della necessità di esercitare il proprio diritto di recesso mediante raccomandata A/R, a cui provvedeva con lettera raccomandata A/R del 13 maggio 2009, ritualmente inviata all'indirizzo postale indicato nelle Condizioni generali di contratto, nella quale reiterava formalmente la richiesta di risoluzione contrattuale.

Con numerose successive e-mail lo XXXXX Turchi contestava tutte le fatture nel frattempo emesse ivi comprese quelle contenenti l'addebito delle penali per recesso anticipato e mancata restituzione degli apparati (rispettivamente, fattura n. 981983973 del 15 luglio 2009 di euro

1.140,60 e n. 990277341 del 20 agosto 2009 di euro 200,00); restituzione che, secondo la società istante, non era ancora avvenuta a causa dell'inadeguatezza delle informazioni fornite da H3G sulle modalità con cui effettuarla e non per mancanza di volontà dello XXXXX Turchi che più volte, e per iscritto, aveva manifestato la propria disponibilità in tal senso.

Al riguardo in data 13 ottobre 2009 perveniva tramite e-mail la comunicazione, da parte del servizio clienti H3G, dell'intenzione della società di procedere allo storno della sopracitata fattura relativa alla mancata restituzione dei terminali.

La restituzione degli apparati avveniva infine in data 8 ottobre 2009 dopo numerosi precedenti infruttuosi tentativi e richieste inoltrate via telefono e via e-mail alla H3G per concordare con la stessa la restituzione secondo le modalità previste per consentire all'utente di porne le spese a carico del destinatario.

In data 11 febbraio 2010, la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia e le successive memorie integrative, pervenute nei termini procedurali, lo XXXXX Turchi ha richiesto:

- 1) l'annullamento, con relativa emissione di note di credito, di tutte le fatture emesse per il contratto in oggetto (e ad oggi insolute ad eccezione della fattura n. 882845750 del 15 novembre 2008, pagata integralmente);
- 2) il rimborso dell'importo relativo alle voci di fatturazione contestate in quanto inerenti a condizioni non richieste, addebitato nella fattura citata al punto precedente;
- 3) gli indennizzi "per mancata portabilità del numero non comunicata da H3G" e "per mancata risposta ai reclami";
- 4) le spese per la procedura di definizione della controversia.

La società H3G ha prodotto nei termini procedurali una memoria difensiva a supporto della propria posizione, contestando *in toto* le argomentazioni avanzate dallo XXXXX Turchi in relazione alla scorrettezza e mancanza di trasparenza nelle modalità di presentazione dell'offerta in questione, definite dalla H3G "astratte questioni di principio".

In particolare, la società H3G evidenzia la correttezza della fatturazione sulla base dell'effettività del traffico generato dalle utenze oggetto del contratto e, sostenendo la correttezza e buona fede del proprio operato, dichiara di aver puntualmente eseguito il contratto come sottoscritto dal Turchi; ribadisce peraltro la debenza delle fatture rimaste insolute. Formula infine un'offerta transattiva per la definizione bonaria della vertenza dichiarandosi disponibile a stornare la fattura n. 981978804 di euro 1.140,60 inerente ai costi di recesso anticipato, ponendo comunque a carico

dell'utente il residuo insoluto, comprensivo anche di tutte le tasse di concessione governativa relative alle fatture emesse.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla difformità tra le condizioni economiche prospettate dalla promotrice commerciale dell'operatore H3G al momento della conclusione del contratto e quelle in concreto applicate all'utente con il contratto.

Al riguardo si deve ritenere che la società di telefonia, che si è limitata a ribadire la correttezza della fatturazione e non risulta aver mai disconosciuto la paternità ed i contenuti del documento promozionale all'origine del processo di formazione del consenso, non ha dato prova di aver correttamente gestito il cliente in termini di chiarezza e trasparenza dell'offerta.

Ciò in evidente contrasto sia con la normativa vigente, che sancisce il principio di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche (art. 70), alla Delibera 179/03/CSP (art. 4) ed in particolare alla Delibera 96/07/CONS che impone (art. 3, comma 1) che "Gli operatori della telefonia formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico" e specifica (art. 4) che gli operatori che forniscono servizi di telefonia mobile devono indicare nelle proprie offerte, nel caso di tariffazione omnicomprensiva "il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti", sia con la propria Carta dei servizi, ove è stabilito, all'art. 4, che "I Clienti riceveranno informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche" e ancora "...sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi. 3 non impone restrizioni al diritto di recesso dal rapporto contrattuale...", ed all'art. 27 che "I termini e le condizioni del contratto di acquisto debbono essere di facile accesso, comprensibili e privi di ambiguità. Tali informazioni si devono poter stampare. Il Cliente deve poter dare il consenso esplicito e preventivo alle clausole contrattuali."

Si osserva infatti che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici, infatti, è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli e beneficiare dei vantaggi della concorrenza.

Nel caso di specie, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta dell'utente, il quale con tutta probabilità non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quel determinato pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato.

Nei contenuti e nelle dizioni utilizzate nel documento promozionale e nella prospettazione dell'offerta effettuata dalla promotrice non risulta mai menzione di altri piani tariffari oltre al "B Easy" né di altri costi aggiuntivi, ma solo della tariffa, presentata come omnicomprensiva, di 19

euro mensili; le modalità redazionali del documento appaiono, *ictu oculi*, del tutto inadeguate a veicolare in modo corretto informazioni essenziali dell'offerta quali quelle relative a tariffe e spese (essenziali cioè alla formazione del consenso). Tanto più che la proposta di abbonamento, redatta in caratteri microscopici, è pervenuta via fax all'utente già precompilata e completa ad eccezione dello spazio per la sottoscrizione ed i dati anagrafici. Tutte modalità che si configurano come inadeguate a soddisfare l'onere minimo di chiarezza e completezza informativa che, soprattutto nel settore delle telecomunicazioni, deve risultare particolarmente stringente in ragione di un'offerta estremamente varia, articolata e in continua evoluzione tecnologica.

Si osserva infine che ove le condizioni promesse non corrispondano a quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Alla luce di quanto sopra esposto si ritiene, in ordine alle contestazioni dello XXXXX Turchi inerenti la fatturazione delle voci "non previste" in quanto non contenute nel prospetto né menzionate dalla promotrice H3G, che l'utente abbia diritto al ricalcolo delle spese addebitate per il servizio di telefonia mobile oggetto del contratto, da eseguirsi mediante espunzione ed annullamento, dalle fatture emesse e contestate, degli importi riferibili al canone "B Time", alle spese di assistenza tecnica e alle tasse di concessione governativa, con conseguente rimborso dell'importo di euro 57,43 relativo alle sopra citate voci di fatturazione contestate, addebitato nella fattura n. 882845750 del 15 novembre 2008 di euro 228,01, pagata integralmente; in conclusione, si ritiene che le fatture emesse fino alla cessazione del contratto debbano essere onorate dalla società istante ma limitatamente agli importi residuati dal ricalcolo effettuato come sopra.

Alla luce della mancanza di completezza e certezza della informazioni ottenute al momento della sottoscrizione dell'offerta va considerata anche la pretesa di risoluzione del contratto, seguita ai reclami tempestivamente presentati per contestare l'erroneità della fatturazione, ritualmente formulata dallo XXXXX Turchi con lettera raccomandata A/R del 13 maggio 2009.

Il difetto di una informativa corretta ed esaustiva ha inciso in modo determinante sul momento genetico del contratto, ossia sul momento della formazione della volontà della parte, inducendo quest'ultima ad accettare una proposta reputata estremamente conveniente ma non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate dal gestore ed ha inoltre indotto nella società istante il legittimo convincimento circa la correttezza dei servizi scelti e dei relativi costi, la cui difformità rispetto a quanto applicato da H3G è stata riscontrata solo dopo la ricezione delle prime fatture emesse.

Legittima appare allora la richiesta dell'utente di risoluzione del contratto per inadempimento, e non dovuti risultano, pertanto, gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato dal contratto in oggetto .

In ogni caso, in merito all'applicazione di corrispettivi per recesso anticipato è altresì opportuno richiamare quanto stabilito dalla legge n. 40/2007 e richiamato nelle relative Linee guida emesse dalla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. L'art. 1 di tale legge dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

Orbene, nulla in proposito è stato dimostrato nel caso in esame da H3G, che nelle sue difese si è limitata a richiamare la debenza delle somme dovute in forza delle Condizioni generali di

contratto. Si sottolinea peraltro che le disposizioni della legge 40/2007 sono applicabili “a tutti coloro che sottoscrivono contratti per adesione con operatori di telefonia, reti televisive e comunicazione elettronica, inclusi gli utenti finali non residenziali” (cfr. punto 3 delle predette linee guida) e dunque anche allo XXXXX Turchi.

Anche per questi motivi, si deve escludere la legittimità della richiesta di corrispettivi a titolo di penali per recesso anticipato applicate da H3G nella fattura n. 981983973 del 15 luglio 2009 di euro 1.140,60.

Parimenti non dovuti appaiono altresì gli importi addebitati a titolo di corrispettivi per la mancata restituzione degli apparati ricevuti in comodato d'uso con il pacchetto contrattuale in questione, presenti nella fattura n. 990277341 del 20 agosto 2009 di euro 200,00.

Al riguardo si rileva in primo luogo che, alla data di emissione della fattura di cui sopra, ovverosia il 20 agosto 2009, la restituzione degli apparati non era ancora avvenuta non per mancanza di volontà del Dott. Turchi ad effettuarla, avendo egli più volte, e per iscritto, manifestato la propria piena disponibilità in tal senso, ma perché i numerosi tentativi di restituzione, attestati fin dalla prima missiva inviata via fax il 24 febbraio 2009 e dalla successiva del 9 marzo 2009 oltre che dalle successive numerose comunicazioni scritte indirizzate ad H3G (e-mail e fax del 6 aprile 2009, e-mail del 22 maggio 2009, del 19 giugno 2009, del 31 luglio 2009 e del 5 ottobre 2009), non erano andati a buon fine a causa dell'inadeguatezza delle informazioni fornite da H3G sulle modalità, da essa previste, con cui effettuarla, nonché dell'insufficienza delle azioni intraprese dalla H3G a tal fine. Tale inadeguatezza comunicativa è ampiamente riscontrabile nella corrispondenza tra le parti presente agli atti del procedimento e ne è prova ulteriore che non appena all'utente venivano fornite, con comunicazione telefonica dell'8 ottobre 2009, istruzioni adeguate e sufficienti sulle modalità di reso, il giorno stesso il Dott. Turchi poteva effettuare con esito finalmente positivo la procedura di restituzione.

In secondo luogo, si evidenzia che la restituzione degli apparati è senza dubbio avvenuta, seppure in data 8 ottobre 2009, come comprovato dalla lettera di vettura rilasciata dal corriere DHL; pertanto, anche qualora fosse astrattamente maturato, nelle more della restituzione degli apparati, un diritto di H3G di esigere corrispettivi per mancata restituzione, tale diritto è venuto meno nel momento in cui, alla data di cui sopra, gli apparati rientravano nella piena disponibilità di H3G, come del resto riconosciuto dalla stessa società H3G nella e-mail inviata al Dott. Turchi in data 13 ottobre 2009 nella quale la società dichiara che provvederà “a gestire lo storno della fattura n. 990277341 in cui le addebitiamo l'importo relativo alla mancata restituzione dei terminali”.

Con riferimento alla contestazione dell'utente circa la mancata comunicazione da parte della H3G della non effettuabilità della portabilità, si deve preliminarmente rilevare che tale comunicazione è adempimento cui la società è contrattualmente tenuta in virtù delle Condizioni generali di contratto che dispongono (art. 8, “Portabilità del numero”) che “Qualora non sia possibile, nel rapporto con “3”, mantenere il numero precedentemente utilizzato dal Cliente con altro operatore, il contratto con “3” continuerà a produrre i propri effetti e quest'ultima, dandone comunicazione scritta al Cliente, confermerà o assegnerà a quest'ultimo un numero di telefono, secondo la numerazione “3”, fatto salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto entro 7 (sette) giorni dal ricevimento di tale comunicazione (art. 8.3, versione settembre 2008). La mancanza, nel caso di specie, di tale avvenuta comunicazione da parte del gestore - circostanza non contestata dallo stesso - integra dunque un inadempimento di H3G nei confronti dello XXXXX

istante. Le eccezioni formulate in proposito nella memoria difensiva di H3G, secondo le quali la portabilità non era stata eseguita perché negata dal precedente gestore in quanto il numero risultava già disattivo, non valgono ad esimere tale gestore dalla responsabilità per non aver eseguito la comunicazione dovuta.

Va evidenziato che la promozione riguardante la tassa di concessione governativa inclusa nel pacchetto promozionale era collegata proprio alla richiesta di portabilità del numero in H3G, che per ciò stesso costituiva una delle condizioni dell'offerta determinanti la prestazione del consenso, e che la mancata comunicazione della sua ineseguibilità ha di fatto compromesso la possibilità da parte dello XXXXX Turchi di recedere dal contratto in tempo utile a che non si producessero gli effetti del contratto che hanno determinato le contestazioni (tra cui proprio la mancata applicazione della promozione relativa alla tassa di concessione governativa) e il conseguente recesso dallo stesso.

Anche in virtù di queste considerazioni, oltre a quanto più sopra argomentato, il gestore non avrebbe dovuto, come previsto dal pacchetto promozionale "Promo Naviga & Risparmia con B Easy", applicare al contratto oggetto della presente disamina le tasse di concessione governativa.

Pertanto, accertate la legittimità del recesso effettuato dall'utente e l'illegittimità del preteso pagamento da parte di H3G dell'importo addebitato per recesso anticipato, si ritiene che debbano essere annullati gli importi addebitati a titolo di tassa di concessione governativa sulle fatture relative a tutto il periodo di durata del contratto e, in ogni caso, che H3G sia tenuta a manlevare l'istante da qualsivoglia importo l'Agenzia delle Entrate dovesse esigere a mezzo cartelle esattoriali per tasse di concessione governativa.

Tuttavia non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, richiesto dall'istante, per la mancata comunicazione della ineseguibilità della portabilità del numero, in ragione del fatto che per tale inadempimento contrattuale nessuna sanzione o, più precisamente, nessun indennizzo è previsto dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi; e neppure sussistono per la liquidazione di un indennizzo per "mancata risposta ai reclami" in quanto l'utente risulta essere stato regolarmente gestito e le sue comunicazioni scritte adeguatamente riscontrate, come si evince dalla documentazione prodotta dallo stesso istante contenente copioso scambio di corrispondenza tra le parti.

Resta naturalmente impregiudicato il diritto dell'istante di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno che ritenesse di aver sofferto.

Si ritiene, infine, che lo XXXXX istante abbia diritto, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS, alla corresponsione delle spese procedurali, equitativamente stabilite nell'importo di euro 150,00, anche in considerazione degli oneri sostenuti per l'assistenza qualificata di un legale che lo ha rappresentato innanzi al Corecom nei procedimenti di conciliazione e di definizione della controversia.

All'esito delle risultanze istruttorie è in conclusione emerso che:

**RILEVATO**, per quanto sopra esposto, che la società H3G ha posto in essere un comportamento non conforme né alla normativa di settore, con particolare riguardo all'obbligo d'informativa previsto dal quadro regolamentare, né alla propria Carta dei servizi, con violazione degli obblighi di trasparenza, completezza informativa e del diritto di scelta dell'utente finale;

**CONSIDERATO**, per quanto sopra esposto, che, in assenza di prova contraria, la responsabilità per tali inadempienze è esclusivamente imputabile alla società H3G XXXXX ed in quanto tale implica il ricalcolo della fatturazione eliminando le voci contestate dalle fatture emesse in relazione al periodo novembre 2008-aprile 2009, il rimborso dell'importo di euro 57,43 relativo alle voci contestate addebitato nella fattura relativa al mese di ottobre 2008, pagata integralmente, e lo storno integrale della fattura relativa a maggio 2009 in quanto contenente esclusivamente addebiti relativi alla tassa di concessione governativa, oltre a quello della fattura relativa a giugno 2009 in quanto contenente addebiti relativi al recesso anticipato (n. 981983973 del 15 luglio 2009 di euro 1.140,60) nonché quello, ove non già disposto, della fattura emessa in relazione agli addebiti per la mancata restituzione dei terminali (n. 990277341 del 20 agosto 2009 di euro 200,00), sussistendo, di contro, l'obbligo di pagamento da parte dello Studio istante degli importi fatturati con riferimento alle condizioni prospettategli e, dunque, limitatamente agli importi residuati dal ricalcolo effettuato come sopra per le fatture relative al periodo novembre 2008-aprile 2009;

**RITENUTO**, tuttavia, per quanto sopra esposto, che non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo a favore della parte istante per la pretesa mancata risposta ai reclami e per non avere la H3G comunicato l'ineseguitabilità della portabilità del numero;

**RITENUTO** inoltre equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di Euro 150,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

**RITENUTO**, infine, che gli indennizzi e/o rimborsi riconosciuti dal Corecom devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente responsabile del settore "Assistenza al Corecom", Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19 comma 1 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS;

**UDITA** l'illustrazione della dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 gennaio 2011;

All'unanimità dei voti

## **DELIBERA**

1. la società H3G XXXX è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa-contabile inerente al contratto intestato allo XXXXX XXXXX Turchi mediante:
  - a) il ricalcolo delle fatture relative al periodo novembre 2008-aprile 2009 (n. 883112187 del 15 dicembre 2009 di euro 68,71, n. 980255529 del 15 gennaio 2009 di euro 74,17, n. 980531213 del 15 febbraio 2009 di euro 70,69, n. 980810177 del 15 marzo 2009 di euro 71,41, n. 981092038 del 15 aprile 2009 di euro 71,71, n. 981383142 del 15 maggio 2009 di euro 23,29) al netto delle voci contestate riferibili al canone "B Time", alle spese di assistenza tecnica e alle tasse di concessione governativa, con il conseguente storno degli importi relativi a tali voci;

- b) lo storno integrale delle fatture relative a maggio 2009 (n. 981679793 del 15 giugno 2009 di euro 13,51) e giugno 2009 (n. 981983973 del 15 luglio 2009 di euro 1.140,60) contenente gli addebiti per recesso anticipato, nonché, ove non già eseguito, della fattura emessa il 20 agosto 2009 per mancata restituzione dei terminali, n. 990277341 di euro 200,00;
- c) laddove l'utente dovesse ricevere la relativa cartella esattoriale dall'Ufficio delle Entrate, emissione di lettera liberatoria per le tasse di concessione governativa, che rimarrebbero a carico della H3G;
2. la società H3G XXXXX è tenuta a corrispondere allo XXXXXX XXXXX Turchi, mediante bonifico o assegno bancario:
- i) a titolo di rimborso, l'importo complessivo di euro 57,43 relativo alle voci contestate addebitate nella fattura n. 882845750 del 15 novembre 2008 di euro 228,01, pagata integralmente;
- ii) l'importo di € 150,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.

Le somme determinate a titolo di rimborso di cui al punto 2) i) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. lo XXXXXX XXXXXXXX Turchi è tenuto al pagamento, mediante bonifico o assegno bancario, salvo compensazione parziale, degli importi insoluti che residueranno in base a quanto disposto al punto precedente.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Corecom, nonché trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

H3G XXXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

Il segretario

*Prof. Marino Livolsi*

*Dott.ssa Cinzia Guerrini*

*Firenze, 1 febbraio 2011*