



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 27 del 26/7/2004

Oggetto: Definizione della controversia: ..... c/ H3G S.p.A.

L'anno 2011 addì 26 del mese di luglio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Giuseppe Giacobazzo	Presidente	X	
Anna Montefalcone	Vice presidente	X	
Riccardo Carapellese	Vice presidente	X	
Giuseppe Scarcia	componente	X	
Laura Santa Zavatta	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

### IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esauendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

*Handwritten initials and signature:*  
M  
P  
nos



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS ( Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

### Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20090021764 il legale rappresentante della società [redacted] titolare del contratto avente codice cliente [redacted], chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.a.;
  - con nota prot. 20100001556 questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 della delibera AGCOM 173/07/CONS e successive modifiche, l'avvio di un procedimento amministrativo finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitandole a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 8.3.2010 e concedendo alle stesse termini per il deposito di memorie e/o documenti e per eventuali repliche;
  - il gestore per il tramite del suo legale avv. [redacted] provvedeva ad inviare una memoria difensiva datata 19.2.2010 con la quale ricostruiva la situazione amministrativo contabile dell'utente e chiedeva il rigetto di tutte le istanze proposte e contestualmente, formulava proposta di bonario componimento della vicenda;
  - all'udienza dell'8.3.2010, fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, compariva il solo gestore il quale formulava proposta di bonario componimento e chiedeva un rinvio al fine di consentire all'utente di prendere visione della proposta;
  - con nota prot. 20100008588, le parti venivano convocate per il prosieguo dell'udienza di discussione alla data del 19.7.2010;
  - all'udienza del 19.7.2010 erano presenti entrambe le parti;
- Considerato quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia

In data 16.11.2007 la società [redacted], in persona del suo legale rappresentante p.t., aderiva ad una promozione riservata a clienti di altro gestore, sottoscrivendo il piano tariffario denominato "B.easy" che prevedeva la fornitura di Usim associate a videofonini. Contestualmente alla sottoscrizione del contratto, chiedeva anche la portabilità di n. 5 utenze.

La campagna promozionale "Simply Business" (valida fino al 18.11.2007) e riservata ai possessori di partita IVA prevedeva che, a seguito di portabilità, sarebbero state rimborsate le penali addebitate dal precedente gestore mentre la tassa di concessione governativa sarebbe rimasta a carico dell'H3G. La promozione prevedeva, altresì, il traffico aziendale gratuito, il traffico in tutta Italia sia verso numeri fissi che mobili, gratuito e le chiamate verso estero (Europa Occidentale, Usa e Canada) a 0 cent al minuto.

In particolare, con la sottoscrizione del piano tariffario B.Easy, presumibilmente associato al piano Simply Business, l'utente avrebbe dovuto corrispondere un contributo mensile di soli €19 (a sim?); le telefonate, come innanzi indicate, sarebbero state gratuite, con l'applicazione dello scatto alla risposta di 15 centesimi.

Anche su tale foglio promozionale si specificava: "che con la portabilità del numero si avrà lo sconto della concessione governativa pari ad €12,91 per uso affari, il comodato d'uso gratuito il videofonino LGU450 o il tvfonino Samsung sgh p910 con tutta la tv inclusa gratuita".



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autonomia per le Comunicazioni nelle  
Comunicazioni

Tutte le condizioni relative alla promozione e al piano tariffario sottoscritto, erano contenute su fogli fotocopiati e riportano sulla seconda pagina il timbro e la sigla dell'odierna istanza di sottoscrizione delle condizioni tariffarie ivi contenute.

Successivamente sottoscriveva anche una proposta di contratto e la reinviava a mezzo fax all'agente che aveva proposto tale contratto.

Sta di fatto che, con la ricezione delle prime fatture, l'utente si vedeva addebitare costi non contenuti nel foglio informativo; in particolare l'utente lamenta di aver ricevuto in ritardo i 5 telefonini previsti e che la prima fattura ricevuta, la n. 782818699 del 15.12.2007 di complessivi €521,09, conteneva addebiti per voci di "spese di attivazione", "abbonamento" oltre che i servizi "Powerfull" e "SkypePhone Biz Postpaid", tutte voci non sottoscritte e/o comunque non contenute nei fogli promozionali.

Anche le successive fatture contenevano tali voci in addebito

Stante il perdurare di tale situazione, l'utente si rivolgeva ad una associazione a tutela dei consumatori, la quale dapprima inviava formale nota a.r. di contestazione con la quale invitava la società a procedere al ricalcolo delle fatture, al rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte o, in subordine, a risolvere senza oneri aggiuntivi il contratto. La fatturazione permaneva fino all'addebito della fattura conclusiva n. 881720048 di €3.840,60 relativa all'addebito di penali.

Poiché tale nota rimaneva inevasa, l'utente si rivolgeva la Co.Re.Com avviando una procedura di conciliazione che si concludeva con un verbale di mancato accordo.

Successivamente, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse il gestore H3G a dichiarare la risoluzione del contratto, a provvedere allo storno dell'insoluto pari a complessivi €4.830,13, all'indennizzo per il danno provocato all'azienda e alle spese di procedura. Il tutto oltre al ricalcolo delle somme dovute e/o alla risoluzione contrattuale.

Il gestore, per il tramite del suo legale -avv. - ritualmente depositava memorie difensive per mezzo delle quali, contestava quanto *ex adverso* affermato e la ricostruzione dei fatti; contestualmente un componimento bonario della vertenza che potesse incontrare il soddisfacimento di entrambe le parti. All'udienza dell'8 marzo 2010 era presente il solo gestore, mentre alla successiva udienza del 19.7.2010 si presentavano entrambe le parti.

### 2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, nonché nel corso delle audizioni tenutesi in data 8.3.2010 e 19.7.2010 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'avv. , costituito per il gestore, chiedeva di verbalizzare alcune precisazioni in merito alle doglianze avanzate dall'utente con la proposizione del formulario GU14; precisamente, ribadiva "la genericità e quindi inammissibilità dell'istanza GU14, ... rileva l'inesistenza di qualunque astratta pretesa o disservizio (...) in quanto H3G ha erogato un credito di €230,00 sulla fattura emessa in data 15.2.2008. con riferimento alla fattura di €3.840,00 la stessa è giustificata oltre che dai costi di recesso, anche dalla mancata restituzione dei cinque telefoni (che perdura da due anni), integrando una sorta di appropriazione indebita; dichiara, inoltre, di offrire uno storno di €2.840,00, richiedendo i restanti €1.000,00 a titolo di indennizzo per il danno causato dall'utente e dovuto alla mancata restituzione dei terminali. Inoltre chiede il pagamento delle restanti fatture totalmente impagate per complessivi €1.000,00 di cui offre uno storno pari ad €400,00. H3G sarebbe disposta, a transigere a fronte del pagamento da parte dell'utente della complessiva somma di €1.600,00 eventualmente rateizzabile...".

b) all'udienza del 19.7.2010 l'avv. ribadiva la proposta transattiva come innanzi formulata e forniva ulteriori chiarimenti in merito all'insoluto pendente, precisando che detto insoluto è imputabile a traffico o canoni relativi al periodo in cui le utenze erano attive.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autonomia per le istituzioni e nella  
comunicazione

\*) l'avv. ..., presente per l'utente, dichiarava di non accettare la proposta come formulata e precisava che, a fronte di specifiche richieste inerenti il ricalcolo di voci in fattura, H3G si è rifiutata di formulare alcun chiarimento anche a mezzo di esibizione di tabulati telefonici. Concludeva chiedendo un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale  
Stante il mancato accordo in sede di udienza, l'istanza veniva definita.

### 3. Valutazioni in ordine al caso in esame

#### a) In ordine alla difformità del contratto e allo storno delle fatture.

L'aspetto principale della presente procedura verte su una asserita difformità tra quanto previsto dal piano tariffario sottoscritto dall'utente e quello, invece, concretamente applicato dal gestore.

In effetti, tra la documentazione prodotta dall'utente vi è anche un modulo recante il logo H3G e l'intestazione di quella che sembrerebbe essere una agenzia con il quale si invitava il sottoscrittore a re inviare al fax indicato, unitamente al contratto, una serie di documenti. Allegato a tale documento vi è una sorta di prospetto riepilogativo, anche questo su carta recante il logo H3G contenente le specifiche dell'abbonamento denominato "b.easy".

Effettivamente da tale documento di evince che il piano non prevedeva né scatto alla risposta ( sia verso numeri aziendali che verso tutti i numeri) né la Tassa di Concessione Governativa, per la quale è specificato con caratteri maiuscoli che: "LA CONCESSIONE GOVERNATIVA LA PAGA TRE".

Anche la voce relativa all'inesistenza dello scatto alla risposta è evidenziata in grassetto. Pertanto, quello che ha tutta l'aria di essere un documento ufficiale abbinato al contratto, è stato sottoscritto per accettazione dall'utente il quale vi ha apposto timbro e firma. Tale proposta contrattuale risulta essere stata rimandata a mezzo fax completa di sottoscrizione delle condizioni contrattuali.

Le condizioni contrattuali che l'utente pensava di aver sottoscritto non si sono rivelate veritiere sotto il profilo dell'applicazione in fattura di voci non contemplate nei fogli pubblicitari (Powerfull" e "SkypePhone Biz Postpaid, spese di attivazione e canoni..).

È, però, di tutta evidenza che contestazioni sul contratto non vi possono essere, in quanto il contratto è correttamente compilato in tutte le sue parti e riporta correttamente il piano tariffario che l'utente aveva sottoscritto. In realtà sembra essere viziato proprio quel documento contenente le specifiche del piano tariffario, documento che -di fatto- ha indotto l'utente a sottoscrivere quell'opzione piuttosto che un'altra.

A ciò si aggiunga la contestazione, sollevata dal legale dell'utente, che la proposta di Abbonamento (scambiata tra le parti a mezzo fax) è pressoché illeggibile oltre che scritta in caratteri minuti; ragion per cui, l'utente non ha potuto avere contezza delle condizioni contrattuali che andava a sottoscrivere, confidando -in buona sostanza- solo ed esclusivamente sul volantino pubblicitario propostogli

Tutte le fatture emesse dalla società convenuta sembrerebbero essere rimaste insolute; l'utente, infatti, non ha prodotto alcuna attestazione di pagamento, sia essa totale o parziale, mentre il gestore si è mostrato più diligente nel ricostruire la situazione contabile esistente.

In effetti, dalla memoria depositata dal gestore, si evince con chiarezza la società, anche a seguito dei reclami dell'utente, ha operato autonomamente dei ricalcoli.

In particolare la fattura n. 880022863 di €316,20 è stata parzialmente stornata con nota di credito n. 890105493 del 6.5.2008 per la somma di €117,60 e scontata sulla fattura n. 880714083 di €280,83. Tale ultima fattura, in virtù dello sconto applicato, è rimasta comunque insoluta per il restante importo di €163,23. Sulla fattura n. 880463287 di €53,25 è stato applicato uno sconto cortesia pari ad €230,00 accordate in ragione di altro reclamo avanzato dall'utente.

\*) Sulla fattura n. 880714083 di €280,83 è stata emessa la nota di credito n. 890105493 del 6.5.2008 rimanendo, comunque, insoluto per il restante importo di €163,23.

Questo, dunque, il quadro contabile che sussiste fino all'emanazione della fattura n. 881720048 di €3.840,60 relativa all'addebito di penali.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

Si ritiene che l'utente abbia diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile in virtù dell'oggettiva carenza di trasparenza contrattuale.

Si ritiene, infatti, che le comunicazioni rese ai clienti in ordine ai servizi di comunicazioni elettroniche, debbano essere effettuate nel rispetto di quanto normativamente previsto, secondo gli indicati standard di trasparenza.

Tanto, perché, la mancata trasparenza contrattuale configura, ancora una volta, una violazione della normativa vigente in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inadeguata a garantire quella chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta dell'utente.

Utente che, probabilmente, non avrebbe sottoscritto quel pacchetto contrattuale contenente determinati servizi e apparati se gli fosse stato correttamente prefigurato.

Anche sotto quest'ultimo aspetto, l'Autorità ha più volte ribadito che l'utente ha diritto, anche in virtù degli obblighi informativi, assunti dai gestori nelle Carte dei Servizi ha diritto ad essere informato in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell'art. 4 delibera 179/3/CSP e del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, poiché solo in questa maniera egli vede effettivamente tutelato il diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Tale carenza rileva anche sotto il profilo dell'informazione resa all'utente e della scorrettezza del comportamento osservato dal gestore.

L'utente, infatti, con la proposizione del reclamo lamentava di essersi risolto a sottoscrivere tale offerta, non sulla base di un impulso personale, ma solo a seguito di contatto da parte dell'operatore.

Contatto avvenuto dapprima mediante l'invio a mezzo fax delle proposte tariffarie e poi, in un secondo momento su contatto diretto di un operatore (probabilmente dell'agenzia incaricata H3G).

Inoltre, con specifico riferimento alla fattura n. 881720048 emessa in data 15.7.2008 di €3.840,60 e contenente somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato, è pacifico il suo storno stante la normativa di cui al decreto Bersani e le linee guida in materia emanate dall'Agcom: il recesso, deve essere garantito senza ritardi e senza penali: gli unici addebiti ammessi sono relativi alle "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per le quali sia dimostrabile un costo pertinente sopportato dal gestore per procedere alla disattivazione dell'utenza telefonica.

Al fine di chiarire la portata interpretativa della disposizione normativa, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Agcom, ha adottato le Linee Guida (pubblicate in data 28.6.2007) esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1 commi 1 e 3, della medesima legge.

L'Agcom ha precisato che: *"già dalla semplice lettura del contratto, l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso l'utente non deve versare alcuna "penale" comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi degli operatori".* Questi ultimi, pertanto, possono porre a carico dell'utente solo quei costi effettivamente sostenuti per la disattivazione del servizio e tale spesa deve essere dagli stessi dimostrabile. I costi potranno essere addebitati *"solo ove la previsione di essi sia ritenuta indispensabile dall'operatore in vista delle attività da compiersi e ferma restando la necessità di fornirne comunque la prova"*.

Priva di pregio risulta essere la giustificazione addotta dal gestore circa l'addebito di penali, che -cioè- quest'ultimo abbia subito un danno dalla mancata restituzione dei terminali.

L'Agcom, in materia di penali, è ferma nel ribadire il concetto della giustificazione dei costi sopportati e di conseguenza addebitati all'utente. Poiché la fattura in questione si riferisce a somme dovute per recesso anticipato e per recesso anticipato del profilo tariffario, per le quali l'operatore non ha dato prova in conformità al disposto normativo nulla sarà dovuto a titolo di penali per recesso.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le garanzie nelle  
comunicazioni

Alla luce di quanto innanzi considerato, il gestore H3G è tenuto a regolarizzare la posizione contabile dell'utente mediante lo storno l'intero insoluto ad oggi pendente comprensivo delle somme addebitate a titolo di penali per recesso anticipato, per il complessivo importo di €4.830,13. Sarà cura del gestore ritirare, a proprie spese, l'eventuale pratica dalla società di recupero crediti.

### **b) In ordine alla liquidazione di somme a titolo di indennizzo.**

Con la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, l'utente chiedeva anche la liquidazione di indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale.

Tale richiesta non si ritiene accoglibile per diversi motivi. Vero è che il gestore ha posto in essere un comportamento scorretto o, comunque, opinabile sotto il profilo della trasparenza contrattuale.

È altrettanto vero, però, che l'utente non ha motivato il pregiudizio che avrebbe subito in conseguenza del comportamento assunto dal gestore: le fatture sono rimaste insolute, per cui non vi è stato un esborso di somme ingiustificate.

La società H3G, a sua volta, riconoscendo implicitamente l'errore commesso, ha provveduto spontaneamente al ricalcolare le fatture, emettendo anche le consequenziali note di credito.

Per tale motivo, la richiesta di indennizzo va rigettata.

### **4. Conclusioni**

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente e, in via equitativa, liquidare altresì in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo omnicomprendivo di Euro 100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che l'utente ha partecipato all'udienza di conciliazione e all'udienza di discussione.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

### **DELIBERA**

La società H3G S.p.a., in accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

1) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente mediante lo storno dell'intero insoluto pendente, comprensivo delle somme richieste a titolo di penale per recesso anticipato pari a complessivi €4.830,13;

2) ritirare, a cura e spese del gestore, l'eventuale pratica dalla società di recupero crediti;

3) corrispondere all'utente l'importo di Euro 100,00 (cento/00) per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 38, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



*Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni*

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

Il Direttore  
(Dr. Domenico Giotta)

L'Istruttore  
(avv. Maria Zingaro)

*Maria Zingaro*

Il Presidente  
(Sen. Giuseppe Giacobazzo)

*Giuseppe Giacobazzo*



*La presente copia composta  
di n° 7 (sette) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.*



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia  
Dot. Domenico GIOTTA