



Verbale n. 19

Adunanza del 29 giugno 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno ventinove del mese di giugno in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

E' assente giustificato il Commissario Ezio Ercole.

Delibera n. 39 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 153/2014 –XXX / H3G XXX

VISTA 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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

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

VISTA l'istanza presentata in data 15.05.2014, con cui l'XXX, in persona del suo Presidente, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con H3G XXX (di seguito, H3G) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 15.05.2015 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 10.09.2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 7 ottobre 2014;

UDITE le parti nella predetta udienza, nella quale le medesime si riportavano integralmente alle proprie difese;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta:

- a) Che in data 14.01.2013 sottoscriveva contratto con H3G per n. 3 linee mobili;
- b) Che l'agente aveva promesso un piano tariffario comprensivo di uno smartphone a scelta per ogni linea (3 i-phone 4S), senza costi aggiuntivi;
- c) Che il piano tariffario comprendeva l'esenzione dalla T.C.G., trattandosi di associazione culturale;
- d) Che, avendo verificato divergenze fra quanto pattuito e quanto fatturato, l'Associazione provvedeva ad inviare reclamo a H3G con RACC A/R del 6.06.2013, rimasta senza riscontro.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Storno totale dell'insoluto;
- ii. Ritiro pratica di recupero crediti;

- iii. Mancata risposta ai reclami;
- iv. Rimborso spese di procedura;
- v. Regolarizzazione della posizione amministrativa.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- In rito, l'inammissibilità/improcedibilità della domanda di rimborso spese legali, oltre a inammissibilità/improcedibilità della domanda relativa alle Tasse di Concessione governativa, stante l'incompetenza del Corecom;
- Nel merito, che l'Associazione istante ha attivato, previa portabilità, in data 6.02.2013 n. 1 SIM con piano tariffario voce in abbonamento "PRO1600", abbinata a modello "iPhone4 s 16GB" oltre a n. 2 SIM con piano tariffario voce in abbonamento "PRO800" entrambe abbinata a terminale modello "iPhone4s16 GB," terminali acquistati mediante rateizzazione del prezzo e con vincolo contrattuale di 30 mesi;
- Che, avendo l'utente prematuramente interrotto il vincolo contrattuale, H3G ha emesso fatture per costi di recesso anticipato e per le rate residue non ancora corrisposte per l'acquisto dei terminali:
- Che l'offerta commerciale a cui ha aderito l'istante prevedeva condizioni di favore per la Cliente, quali l'applicazione di tariffe convenienti rispetto alle tariffe standard e la possibilità di acquistare, tramite rateizzazione del prezzo, i terminali modello "iPhone 4s 16GB";
- Che l'associazione risulta debitrice della somma complessiva di € 2.132,30, di cui a n. 2 fatture recanti costi per recesso anticipato e rate residue non ancora corrisposte dei terminali.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta relativa all'esenzione dalla Tassa di concessione Governativa non sarà oggetto di trattazione in quanto, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del Regolamento, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali. Pertanto, il sindacato di questa Autorità non può estendersi all'*an debeat* della Tassa di concessione governativa (TCG), ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, di cui è creditore non il gestore, ma l'Agenzia delle Entrate, avverso il cui atto di accertamento della violazione e di irrogazione della sanzione l'utente può resistere in giudizio innanzi alla Commissione Tributaria Regionale.

B. Nel merito.

b.1 Sul piano tariffario applicato

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'utente dei costi imputati sulla fatturazione relativi alla rateizzazione del prezzo di n. 3 apparati "iPhone4 s 16GB", in quanto gli stessi, secondo la ricostruzione di parte istante, a fronte degli accordi pre-

contrattuali intercorsi, sarebbero stati concessi gratuitamente senza ulteriormente gravare sui costi di fatturazione. A supporto di tale affermazione parte istante ha allegato materiale informativo fornito da H3G relativo al piano tariffario in oggetto, dal quale si evidenzerebbe, per gli abbonamenti PRO, la dicitura “Tutto incluso, anche lo Smartphone”.

A tale proposito l'operatore ha eccepito che l'Associazione istante ha attivato, previa portabilità, in data 6.02.2013 n. 1 SIM con piano tariffario voce in abbonamento “PRO1600”, abbinata a modello “iPhone4 s 16GB” oltre a n. 2 SIM con piano tariffario voce in abbonamento “PRO800” entrambe abbinata a terminale modello “iPhone4s16 GB,” terminali acquistati mediante rateizzazione del prezzo e con vincolo contrattuale di 30 mesi:

Occorre, ai fine di far chiarezza su tale punto, riferirsi esclusivamente a quanto contrattualmente stabilito e sottoscritto fra le parti. Soccorre pertanto in tale ambito la disamina della proposta contrattuale 3 Business del 6.02.2013, regolarmente sottoscritta dall'Associazione istante, laddove si rinviene la dicitura “OFFERTA PRO CON VENDITA A RATE” con le seguenti condizioni contrattuali :

- PRO 1600 n. 1 Iphone 4s 16 GB Bianco, prezzo al pubblico € 655,00, anticipo 49, importo rateizzato 606,00, rata 20,20 n. rate: 30;
- PRO 800 n. 1 Iphone 4s 16 GB Nero, prezzo al pubblico € 655,00, anticipo 149,00, importo rateizzato 506,00, rata 16,87 n. rate 30;
- PRO 800 n. 1 Iphone 4s 16 GB Nero, prezzo al pubblico € 655,00, anticipo 149,00, importo rateizzato 506,00, rata 16,87 n. rate 30;

Va da sé, pertanto che, dall'esperita istruttoria documentale, è emerso che le parti hanno contrattualmente stabilito la vendita a rate dei terminali di che trattasi, con vincolo contrattuale di 30 mesi e che pertanto la domanda di parte istante di storno dei costi imputati sulla fatturazione a titolo di rateizzazione del prezzo dei terminali va come tale rigettata.

b.2 Sull'applicazione delle penali per recesso anticipato

Dall'istruttoria della pratica è ulteriormente emerso che il contratto, stipulato in data 6.02.2013 si è risolto in data 11.06.2013 a seguito di disattivazione per intervenuta migrazione verso altro operatore di telefonia mobile.

Posto che era stato stabilito il vincolo contrattuale di mesi 30, è pertanto intervenuta la risoluzione anticipata del contratto, che ha comportato l'applicazione delle c.d. “penali per recesso anticipato” di cui alla fattura n. 1389046941 dell'8.07.2013 di € 727,03.

A tale proposito l'operatore ha evidenziato che, secondo le condizioni contrattuali H3G, di cui all'art. 11 del Regolamento di Servizio Vendita a rate, in caso di recesso anticipato, è previsto il versamento di un corrispettivo di riallineamento forfetario alle condizioni di offerta standard, in quanto l'offerta commerciale cui l'associazione ha aderito prevedeva condizioni di favore per il cliente, quale, ad esempio, l'applicazione di tariffe convenienti rispetto alle tariffe standard e la possibilità di acquistare, mediante rateizzazione del prezzo, i terminali modello “iphone 4S 16GB”.

Secondo la ricostruzione di H3G pertanto, l'interruzione prematura del vincolo contrattuale di 30 mesi avrebbe pertanto creato uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta dei costi di risoluzione, che rappresentano il riallineamento alle condizioni contrattuali di offerta standard.

Dalla disamina della Proposta di Abbonamento 3 Business, sottoscritta dalla parte istante in data 6.02.2013, è emerso che, per poter accedere alle suddette agevolazioni, l'Associazione utenti si è impegnata, all'epoca della sottoscrizione, come già esaminato al punto b.1, a rimanere vincolata a tale contratto per un periodo di 30 mesi, accettando, attraverso la sottoscrizione delle clausole contrattuali poste in calce alla convenzione, in caso di recesso anticipato, di pagare i costi che risultano indicati nella Tabella 1 del "Regolamento di Servizio Vendita a Rate PRO", contenuto nelle CGC. La Tabella 1 riporta testualmente tale dicitura : *Importi da versare in caso di recesso anticipato o risoluzione del contratto, per riallineamento forfetario alle condizioni di offerta standard*", e prevede i costi di recesso, indicati per tipologia di contratto. Le penali variano in ragione del piano tariffario sottoscritto dall'utente e della durata dell'offerta di acquisto del terminale (24 o 30 mesi).

In tale ambito va rilevato che il Consiglio di Stato, con Sentenza Sez. IV, n. 01442/2010 del 11.03.2010, ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1 comma 3) del D.L. n. 7/2007 (Decreto Bersani) in quanto non pretendono il pagamento "di spese non giustificate da costi dell'operatore", ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo.

Pertanto, alla luce di tali risultanze, non si ritiene accoglibile l'istanza formulata dall'XXX con riferimento alle somme richieste da H3G di cui alla fattura n. 1389046941 dell'8.07.2013 di € 727,03.

b.3 Sulla mancata risposta al reclamo

La Società istante ha altresì lamentato di aver inviato reclamo alla società H3G con Racc/AR del 6.06.2013 e di non aver ricevuto alcun riscontro. A tale proposito allega lettera di reclamo del 6/06/2013 corredata da ricevuta di racc. A/R del 7.06.2013.

Pertanto, posto che H3G non ha fornito prova di aver dato riscontro al suddetto reclamo, l'operatore sarà tenuto a corrispondere all'utente, a norma dell'art. 11 Delibera 73/11/CONS, la somma di € 300,00, importo da computarsi in compensazione con la maggior somma di cui l'XXX risulta debitrice nei confronti di H3G.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 15/05/2014 dall'XXX, in persona del suo Presidente, Sig.ra XXX, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore H3G in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

1. Corrispondere all'istante, con le modalità di cui al punto b.3 in narrativa, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di € 300,00;

2. Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 50,00;

3. Rigetta la domanda relativa allo storno totale dell'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione