

DELIBERA N.	2/2016
TITOLO	2016.1.10.4.1
	2014.1.10.21.201
LEGISLATURA	X

Il giorno 29 gennaio 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 PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX E H3G X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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;

Visti gli artt. 214 e 215 c.p.c.;

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 delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la sentenza Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935;

Viste le delibere Agcom nn. 23/14/CIR, 92/14/CIR e 94/14/CIR;

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;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2016.209);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 29/01/2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta di aver subito da parte di H3g X (di seguito H3g) l'attivazione di servizi non richiesti sulle utenze XXX, XXX e XXX nonché l'indebita fatturazione di importi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- di aver ricevuto le seguenti fatture: n. 1284333444 del 08.11.2012 di euro 202,57 relativa al periodo 19-31 ottobre 2012, n. 1284728495 del 08.12.2012 di euro 121,40 relativa al mese di novembre 2012, n. 1374382786 del 08.01.2013 di euro 49,94 relativa al mese di dicembre 2012, n. 1374773248 del 08.02.2013 di euro 40,03 relativa al mese di gennaio 2013, n. 1389011251 del 08.02.2013 di euro 727,03 che contabilizza i costi per recesso anticipato e n. 1388008278 del 08.02.2013 di euro 1.900,84 che contabilizza le rate residue per l'acquisto dei terminali;
- di aver contestato le suddette fatture sia telefonicamente sia attraverso un formale reclamo, inoltrato al gestore per il tramite dell'associazione consumatori a mezzo raccomandata a/r in data 13.03.2013 e rimasto senza riscontro.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

1. lo storno delle fatture e la chiusura della posizione contabile;
2. l'indennizzo per la mancata "lavorazione della richiesta di chiusura della posizione";
3. il risarcimento del danno per l'"utilizzo di dati personali non autorizzati".

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

La società H3g, con propria memoria difensiva, chiede il rigetto delle domande dell'istante rappresentando quanto segue. L'istante ha sottoscritto in data 20.09.2012 una proposta di abbonamento per l'attivazione di nr. 3 utenze mobili, nello specifico n. XXX con piano tariffario voce "PRO1600" e nn. XXX e XXX con piano tariffario voce "PRO3000", e per l'acquisto di altrettanti terminali con la formula del pagamento rateale e vincolo contrattuale di 30 mesi. In forza dei contratti sottoscritti H3g ha provveduto in data 19.10.2012 alla consegna delle sim e dei terminali associati (*Nokia Lumia 900*), nonché, a decorrere dal mese di novembre 2012, all'invio delle fatture relative ai

costi di abbonamento, ai consumi extrasoglia e agli importi relativi alle rate mensili dei terminali acquistati. Il reiterato mancato pagamento delle fatture ha determinato la sospensione per morosità delle utenze, definitivamente disattivate il 29.01.2013, e il maturarsi di un insoluto pari ad euro 2.886,88, inclusivo degli importi addebitati a titolo di costi per recesso anticipato e di rate residue per l'acquisto dei terminali. L'operatore precisa che l'utente non ha effettuato alcuna tempestiva comunicazione di disconoscimento a valle della ricezione delle fatture, atteso che "i contratti sono stati regolarmente sottoscritti" e "i terminali sono stati regolarmente consegnati e ricevuti presso i locali della sua azienda", mentre la denuncia-querela è stata sporta dall'utente solo in data 27.05.2013, "ossia a distanza di ben 6 mesi dalla prima fattura".

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

La presente controversia trae origine dal disconoscimento del contratto *de quo* operato dal Sig. XXX, legale rappresentante della società istante, che a tal fine in primo luogo ha dichiarato di non aver "mai sottoscritto alcun contratto con H3g", in secondo luogo ha rilevato la diversità delle firme apposte sul contratto sia "l'una dall'altra" sia rispetto alla propria calligrafia e da ultimo ha dichiarato di non essere "mai stato in possesso di un timbro con Partita IVA che compare sul contratto". Atteso che sul disconoscimento dell'autenticità, disciplinato dagli artt. 214 e 215 del codice di procedura civile, il Corecom non è competente a pronunciarsi 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), la domanda sub 1 non può trovare accoglimento in quanto, dall'esame della documentazione prodotta agli atti, è emerso che l'istante ha sottoscritto proposta di abbonamento in data 20.09.2012. In particolare, l'operatore H3G ha depositato copia del contratto regolarmente sottoscritto, relativo all'attivazione di n. 3 utenze telefoniche e all'acquisto di altrettanti terminali, con la formula del pagamento rateale; il documento riporta timbro e firma dell'utente e copia del documento d'identità e della visura camerale ed è corredato dal modulo contenente le coordinate bancarie per l'addebito a mezzo R.I.D. dei corrispettivi, anch'esso debitamente firmato. L'operatore, in conformità a quanto pattuito in sede di adesione contrattuale, ha regolarmente attivato le utenze ed ha consegnato gli apparati in data 19.10.2012 presso l'indirizzo corrispondente alla sede della società istante, come comprovato dalla ricevuta di consegna in atti, sottoscritta dall'utente medesimo. L'utente, una volta ricevuta la prima fattura (n. 1284333444 del 08.11.2012, comprensiva della quota

di attivazione terminale), non ha provveduto ad effettuare formale disconoscimento degli importi fatturati, secondo le modalità riportate in fattura. A fronte della fatturazione deve rilevarsi la tardività con cui l'utente ha avanzato reclamo nei confronti di H3g e ha provveduto a sporgere denuncia/querela presso la locale sezione della Polizia, rispettivamente in data 13.03.2013 e in data 27.05.2013. A conferma del comportamento negligente dell'istante, quest'ultimo non ha mai corrisposto alcun importo né in riferimento al costo dei telefoni né per i servizi attivati e i consumi effettuati dalle utenze interessate, maturando così un insoluto pari ad euro 2.886,88, portato dalle sei fatture sopra elencate. Nel merito, dunque, può ritenersi che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società H3g in ordine alla lamentata attivazione indebita del servizio telefonico, in quanto la documentazione contrattuale prodotta dall'operatore, debitamente sottoscritta dall'istante medesimo, attesta l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza per l'attivazione dei servizi di rete mobile (v. delibera Agcom n. 92/14/CIR). Per tutto quanto esposto, la domanda di storno e regolarizzazione della posizione contabile avanzata sub 1 non può essere accolta. Rispetto alla domanda in esame si evidenzia, peraltro, come in sede di udienza di discussione la stessa società H3g abbia formulato una proposta transattiva che riconosceva in favore dell'istante lo storno dell'insoluto maturato a fronte del pagamento del solo importo relativo alle rati telefoni pari ad euro 1.900,84, proposta non accettata dall'istante (v. verbale prot. n. AL.2014.30388 del 30.07.2014).

Anche in relazione alle domande avanzate sub 2 e sub 3 non può disporsi l'accoglimento. La prima domanda risulta formulata in modo generico e si riferisce ad una doglianza che non trova corrispondenza in alcuna delle fattispecie tipiche previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede. La seconda domanda è volta ad ottenere il risarcimento del danno che, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento che prevede che l'oggetto della pronuncia riguardi esclusivamente la liquidazione di indennizzi e/o il rimborso - storno di somme non dovute, non rientra nel possibile oggetto della decisione amministrativa della controversia (si veda sul punto quanto chiarito dall'Autorità al paragrafo III.1.3 delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom n. 276/13/CONS), per di più in riferimento ad un ambito materiale che non rientra nell'ambito di applicazione del Regolamento sopra richiamato. Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di H3g X. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto 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.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza