



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 161/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
V. DE VITA / H3G S.P.A.
(GU14 n. 408/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 2015;

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*”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. De Vita, del 13 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3312802xxx, ha contestato il malfunzionamento del terminale. In particolare, l'istante nell'istanza GU14 e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante ha sottoscritto un contratto con la società H3G S.p.A. che prevedeva anche l'acquisto a rate di un terminale "Iphone 5", aderendo al servizio assistenza *kasko*;

b. l'istante ha usufruito del servizio assistenza in quanto il terminale non funzionava correttamente ma il suo terminale è stato sostituito con un altro apparecchio funzionante solo con schede di H3G;

c. dopo diverse segnalazioni, l'istante ha provveduto, a sue spese, ad acquistare un terminale nuovo, lasciando quindi inutilizzato quello acquistato dal gestore H3G sebbene stia ancora corrispondendo gli importi mensili concordati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso del costo sostenuto dall'istante per acquistare il nuovo terminale;
- ii. il rimborso delle spese sostenute per recarsi nei negozi "3" per risolvere il problema;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria; ma nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue: *"In primo luogo, eccepisce l'improcedibilità dell'istanza de qua, in quanto avverso la medesima problematica (malfunzionamento del terminale), già in data 1 ottobre 2014, si è svolta un'udienza di conciliazione terminata con verbale di archiviazione (istanza UG del 5 agosto 2014 – prot. n.22352/2014 – Fascicolo UG 9337/2014). Peraltro, anche prima e dopo di detta istanza sono state discusse conciliazioni aventi ad oggetto problematiche di funzionamento del terminale. H3G a tal fine deposita alcuni formulari UG ed i relativi verbali che comprovano quanto sopra dichiarato ai fini dell'improcedibilità. Nel merito, H3G eccepisce la genericità dell'esposizione dei fatti senza alcuna collocazione temporale e non suffragata da alcuna documentazione comprovante il lamentato disservizio, la stessa effettiva sussistenza della problematica mancando altresì la prova del presunto acquisto del nuovo terminale di cui l'istante richiede il rimborso"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La controversia verte sul malfunzionamento del terminale in acquisto a rate e sulla richiesta di rimborso dei costi sostenuti per acquistarne un altro funzionante.

Senza voler entrare nel merito delle eccezioni di improcedibilità sollevate dall'operatore in merito al fatto che la materia del contendere già sarebbe stata oggetto di trattazione di un altro contenzioso precedente conclusosi con un verbale di archiviazione per mancata comparizione dell'istante, occorre fare alcune precisazioni.

Le richieste dell'istante risultano generiche e non sono suffragate da alcuna documentazione probatoria che consenta di poter valutare un eventuale accoglimento delle stesse. L'istante, infatti, richiede il rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto di un nuovo terminale nonché delle spese sostenute per recarsi nei punti di vendita "3" senza allegare alcun documento giustificativo delle spese sostenute.

Né può essere accolta la richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per il disagio subito, in quanto la stessa esula dalle competenze di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* "*Con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. De Vita nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci