



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 502/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI FEDE / H3G S.P.A.
(GU14 n. 1670/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 88/16/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 denominato *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*” di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Di Fedè, del 6 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 3297055xxx, ha contestato la sospensione senza preavviso della propria utenza. In particolare, l'istante nell'istanza GU14 e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato di aver subito in data 13 luglio 2015, la sospensione senza preavviso dell'utenza telefonica e di aver conseguito la riattivazione del servizio in data 20 luglio 2015, solo con il deposito del formulario GU5.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio e/o di ogni altro indennizzo;
- ii. il rimborso delle spese sostenute.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A. nella propria memoria e nel corso della discussione ha dichiarato di aver già corrisposto, in sede di gestione dell'istanza GU5, l'indennizzo per la sospensione del servizio occorsa dal 13 al 20 luglio 2015, ai sensi della Carta Servizi e, pertanto, alcun altro indennizzo potrà essere corrisposto in questa sede.

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.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), la stessa non può essere accolta, in quanto la sospensione dell'utenza telefonica senza preavviso dal 13 al 20 luglio 2015 risulta già indennizzata, ai sensi della Carta Servizi, pertanto alcun altro indennizzo potrà essere corrisposto in questa sede, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento Indennizzi.

Con riferimento alla richiesta *sub ii)*, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Di Fede nei confronti della società H3G S.p.A. 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* dell'Autorità.

Roma, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi