

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 22 del 08.11.2013

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

L'anno 2013 addì 08 del mese di novembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente		X
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

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 esaurendo 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;



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE 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 istruttore Avv. Valeria Massari;

Premesso che:

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

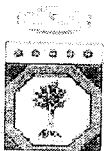
- con istanza GU14 (prot. n. 20130004198) il Sig. _____, titolare dell'utenza telefonica _____, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.a.;
- con nota (prot. n. 20130004394) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia e l'udienza per la discussione, concedendo termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;
- con mail e raccomandata a/r del 21.03.2013 H3G S.p.a. trasmetteva memorie difensive e documentazione a supporto della propria posizione (prot. n. 20130004906);
- con mail del 26.03.2013 (prot. n. 20130004951) l'istante inoltrava note di replica;
- all'udienza del 27.3.2013 le parti presenti precisavano i fatti e le richieste, come da relativo verbale (prot. n. 20130004955);
- in difetto di accordo tra le parti, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Sig. _____ lamenta che:

- a) Nel maggio 2012 riceveva da H3G un sms con il quale veniva comunicata la disattivazione del servizio voce ed internet di cui all'utenza n. _____ (codice cliente _____);
- b) Pertanto contattava il servizio clienti per contestare la ridetta interruzione;
- c) Il servizio veniva nuovamente sospeso nel luglio e nell'agosto 2012;
- d) Con raccomandata a/r 5.09.2012 H3G S.p.a. sollecitava il pagamento delle fatture insolute per la somma complessiva di € 32,06, contestata dall'utente agli operatori del 133;
- e) Con fattura n. 1260310561 scadente il 7.09.2012, il Gestore addebitava costi per mancato raggiungimento soglia riferiti al mese di giugno 2012;
- f) Con successive note mail del 28.08.2012 e fax del 5.09.2012 l'istante sporgeva reclamo in ordine ai conti telefonici, sollecitando il ripristino del servizio;
- g) In difetto di positivo riscontro, depositava presso il Co.Re.Com Puglia istanza di conciliazione unitamente alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità del servizio (prot. n. 20120018203);



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



- h) Con nota prot. n. 20120018790 il Co.Re.Com Puglia rigettava la richiesta di provvedimento d'urgenza sulla scorta delle memorie difensive (prot. n. 20120018610) trasmesse da H3G S.p.a. a codesto Ufficio e all'utente, nelle quali rappresentava che *"la sospensione della numerazione è stata legittimamente posta in essere da H3G S.p.A. ex art. 18.7 delle Condizioni Generali di contratto in conseguenza del mancato pagamento da parte dell'utente dei corrispettivi dovuti per i servizi di telefonia mobile riconducibili alla medesima utenza. (...) Infatti, l'istante è ad oggi debitore nei confronti di H3G S.p.A. della somma complessiva di € 43,09 così determinata: € 11,03 portata dalla fattura n. 1260163968 scaduta in data 08.05.2012; € 21,03 portata dalla fattura n. 1260225511 scaduta in data 07.09.2012; € 11,03 portata dalla fattura n. 1260310561 scaduta in data 08.05.2012. Inoltre la scrivente società segnala che il cliente non possiede un metodo di pagamento valido. H3G lo invita pertanto a comunicare i dati utili all'inserimento di uno dei metodi di pagamento contrattualmente contemplati come validi, rid o carta di credito. Quanto alla contestazione relativa alla mancata ricezione delle fatture, H3G rileva di aver proceduto all'invio delle stesse, tramite il servizio postale, come per tutta la clientela; tuttavia H3G specifica che il sig. ha la piena possibilità di prendere autonoma visione di ogni fattura emessa, accedendo direttamente nell'Area Clienti dal sito fisso www.tre.it. Facciamo altresì presente che la tipologia contrattuale attivata dal sig. , una scheda prepagata 3power10 prevede un obbligo di ricarica di 10 euro mensili, con vincolo fino al 05/04/2013. Laddove venga correttamente adempiuto l'obbligo mensile di ricarica di 10 euro, interamente spendibili dal Cliente senza alcuna scadenza, H3G non emetterà fattura"*.
- i) Ed ancora, con chiarimenti resi in data 17.09.2012 H3G S.p.a. precisava le caratteristiche della tipologia contrattuale denominata 3power10 che prevede, a fronte della fornitura di un I-Phone 3G in comodato d'uso gratuito, un vincolo di ricarica di €10,00 che, se adempiuto, non comporta l'emissione di fattura;
- j) L'udienza di conciliazione del 19.12.2012, fissata a seguito del rinvio della precedente adunanza del 7.11.2012, si concludeva con verbale di mancato accordo n. 6274/2012 (prot. n. 20120026152) ove il Gestore formalizzava la propria proposta transattiva: *"H3G S.p.a. si impegna a corrispondere, entro 90 giorni dalla data odierna, la somma di € 850,00 a mezzo bonifico su conto corrente intestato all'utente..."*.
- k) L'utente depositava presso questo Corecom istanza GU14 (prot. n. 20130004198) per la definizione della controversia in via amministrativa, chiedendo la riattivazione dell'utenza, gli indennizzi per attivazione di profilo tariffario non richiesto, per la sospensione del servizio voce e internet, per la mancata risposta ai reclami, oltre che il rimborso delle spese sostenute per poter presenziale alle udienze e per fotocopie e fax.

Questo Ufficio avviava il procedimento, concedendo termine produrre memorie difensive, e fissava udienza per la discussione della controversia.

Con memoria difensiva ritualmente trasmessa, H3G S.p.a. eccepiva:

- a) L'improcedibilità dell'istanza GU14, ex art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS, avendo il Gestore dichiarato nel verbale di conciliazione del 19.12.2012 il proprio impegno ad indennizzare l'utente con € 850,00 a mezzo bonifico bancario, ricevuto dal



REGIONE PUGLIA



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

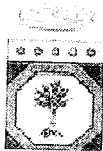
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

importo molto più cospicuo rispetto a quello che H3G avrebbe dovuto corrispondere, in forza dell'art. 24 della citata Carta Servizi, all'odierno istante per la sospensione dell'utenza

- b) L'improcedibilità, ai sensi dell'art. 14 comma 1 Delibera 173/07/CONS, limitatamente alle contestazioni sollevate con riguardo ad una presunta e arbitraria attivazione da parte del Gestore dell'offerta "Scegli 3 08 – Ric 10", atteso che la ridetta contestazione era stata oggetto di altra conciliazione già trattata e discussa in data 29.10.2010 dinanzi il Co.Re.Com, il cui esito positivo aveva comportato l'assunzione, a carico delle parti, di specifici obblighi. In particolare, H3G S.p.A. si impegnava a ripristinare l'offerta come da contratto sottoscritto nel mese di dicembre 2009 con obbligo per l'utente di ricarica mensile di € 10,00 nonché a corrispondere la somma onnicomprensiva di € 1.700,00 mediante assegno, incassato dall'istante;
- c) Nel merito, precisava che su richiesta di parte istante, H3G S.p.A. procedeva in data 21.12.2009 all'attivazione dell'utenza n. abbinata al piano tariffario denominato "3Power10" e a terminale, in comodato d'uso;
- d) Tutte le sospensioni che aveva interessato l'utenza n. era legittime: in particolare, in data 09.02.2012, previo preavviso (come *ex adverso* confermato), la numerazione in questione era stata sospesa, limitatamente al solo traffico in uscita, ex artt. 15.1 e 18.3 delle C.G.C.. Infatti, contrariamente a quanto previsto dal contratto relativamente ai metodi di pagamento (addebito su conto corrente o carta di credito), già alla data di emissione (08.02.2012) della fattura n. 1260090338 di € 11,02 la metodologia di pagamento registrata a sistema era il bollettino postale. Medesimo avviso era riportato sulle fatture di successiva emissione, non avendo il Sig. ripristinato, nonostante l'ulteriore invito notificato a mezzo sms, la domiciliazione su carta di credito o su conto corrente bancario, in contrasto con l'art. 15.1. Condizioni generali di contratto e art. 1559 c.c. e ss.. Ciò nonostante, H3G S.p.A. riattivava il servizio in data 14.02.2012;
- e) Ed ancora, la sospensione dell'utenza era stata nuovamente posta in essere da H3G S.p.A. in data 25.07.2012, limitatamente alle sole chiamate in uscita ed in seguito (06.08.2012) estesa anche al traffico in entrata ex art. 18.7 delle Condizioni Generali di contratto, in conseguenza del mancato pagamento da parte dell'utente dei corrispettivi dovuti per i servizi di telefonia mobile resi da H3G S.p.A. cui l'istante si era obbligato *ex contractu* ed *ex verbale* di conciliazione datato 29.10.2010;
- f) Il debito gravante sull'istante era pari ad € 43,09 e si riferiva a tre insolute: n. 1260163968 di € 11,03, n. 1260225511 di € 21,03 e n. 1260310561 di € 11,03;
- g) Chiedeva pertanto il rigetto delle pretese avversa, con rimborso delle spese quantificate simbolicamente in € 100,00.

Con memorie di replica del 26.03.2013, il Sig. deduceva in ordine ai fatti contestati, reiterando le richieste formulate nell'istanza introduttiva della presente procedura.

All'udienza del 27.03.2013 le parti presenti precisavano le proprie domande e, in difetto di accordo transattivo, il procedimento in epigrafe veniva istruito ai fini della decisione.



2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Dall'esame della documentazione in atti e dalle risultanze istruttorie è emerso che la domanda proposta dal Sig. _____ risulta improcedibile oltre che non fondata per le motivazioni di seguito specificate.

In via preliminare, va precisato che l'utente avviava due procedimenti di conciliazione presso questo Co.Re.Com nei confronti di H3G S.p.a. aventi ad oggetto la numerazione (codice cliente _____): con la prima istanza (prot. n. 20100010510) - afferente la contestazione della modifica del piano tariffario - l'utente chiedeva il ripristino delle condizioni contrattuali sottoscritte il 21.12.2009, il rimborso di quanto pagato, la corresponsione degli indennizzi per gli addebiti non dovuti e per l'omesso riscontro dei reclami, nonché il rimborso delle spese quantificate in € 1.000,00.

Il suddetto tentativo di conciliazione si concludeva con verbale di accordo n. 4209 sottoscritto dinanzi a questo Co.Re.Com in data 29.10.2010 (prot. n. 20100016512) del seguente tenore: *"H3G SPA, a mero titolo conciliativo, provvederà a ripristinare l'offerta come da contratto sottoscritto nel mese di dicembre 2009 con obbligo per l'utente di ricarica mensile di € 10,00. H3G provvederà inoltre a corrispondere entro 120 gg da oggi, la somma onnicomprensiva pari ad € 1.700,00 mediante assegno non trasferibile intestato all'utente e da inviarsi presso il suo domicilio sito in _____ alla Via _____ . L'utente accetta"*.

Ed ancora, nel settembre 2012 il Sig. _____ avviava una seconda procedura di conciliazione con richiesta di provvedimento temporaneo per la riattivazione della stessa utenza (codice cliente _____); nel merito, domandava lo storno delle fatture emesse, la corresponsione degli indennizzi per la sospensione del servizio e il ritardo nella gestione del reclamo, oltre che *"l'immediata cessazione dello stalking nei miei confronti"*.

Tale procedimento si concludeva con verbale di mancato accordo 6274/2012 - rispetto al quale pende la presente definizione ex art. 14 allegato A alla Delibera 173/07/Cons - ove H3G S.p.a. verbalizzava l'impegno di corrispondere in favore dell'istante la somma di € 850,00, documentando in atti la relativa esecuzione.

Rispetto ai ridetti procedimenti avviati tra le medesime parti e relativi alla stessa utenza telefonica, appare opportuno ribadire i limiti di proponibilità della procedura conciliativa: innanzitutto, a norma dell'art. 3 comma 3bis del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera A.G.Com n. 173/07/CONS *"il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Co.re.com se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1"*.

Ed ancora, con riferimento alla successiva fase di definizione, l'art. 14 stabilisce espressamente che le parti congiuntamente ovvero l'utente possono chiedere all'Autorità di definire la controversia qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo ovvero per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale.

Ed ancora, con Delibera 276/13/Cons dell'11.04.2013 di approvazione delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, l'Authority ribadisce che *"al fine di deflazionare il carico di controversie rimesse ai Corecom, in ottica di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, è stato previsto che il tentativo di conciliazione non possa essere proposto dinanzi al Corecom se, per la medesima controversia, è già stato"*



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

esperito (nel senso che il tentativo di conciliazione è già stato effettuato, e non solamente proposto) un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1 dell'articolo 3, quindi o dinanzi al Corecom stesso o dinanzi ad uno degli organismi alternativi. Pertanto anche i modelli UG prevedono tra le informazioni obbligatorie quella relativa alla proposizione di precedenti tentativi di conciliazione. Ne discende che se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che la controversia è stata già sottoposta a tentativo di conciliazione ai sensi della delibera n. 173/07/CONS la procedura andrà sospesa e dichiarata inammissibile".

Con riferimento alla fattispecie *de qua* e alla luce dei suddetti principi, appare evidente che le doglianze già oggetto della istanza di conciliazione conclusa positivamente nel 2010 non possono essere analizzati né in una seconda istanza di conciliazione, né a maggior ragione, in sede di definizione amministrativa della controversia.

Giova ricordare che con la sottoscrizione del verbale di accordo le parti dichiarano che, fatto salvo il puntuale dei patti, nulla hanno più a richiedere l'una nei confronti dell'altra, rinunciando ad ogni pretesa, diritto ed azione relativi a quanto dedotto nella procedura conciliativa.

Pertanto, le contestazioni sollevate dal Sig. [redacted] attinenti ai profili contrattuali e tariffari dell'offerta già trattati all'udienza del 29.10.2010 e per le quali è stato raggiunto un accordo (cfr. verbale 4209/2010) sono preclusi alla relativa disamina nella presente sede amministrativa, che potrà quindi vertere esclusivamente sui fatti nuovi.

Ed allora, con riferimento alla lamentata sospensione del servizio (mesi di maggio, giugno e settembre 2012) va detto che come precisato dal Gestore negli scritti difensivi e comprovato dalla documentazione versata in atti, la stessa veniva disposta in data 25.7.2012 limitatamente alle sole chiamate in uscita e, a decorrere dal 6.8.2012 anche per quelle in entrata, stante il mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per i servizi di telefonia mobili resi da H3G S.p.a. a norma delle disposizioni contrattuali e degli obblighi derivanti dal verbale di accordo sottoscritto dinanzi al Co.Re.Com il 29.10.2010 (cfr. pag. 5 memoria H3G).

Del resto, anche la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo veniva rigettata da questo Ufficio a fronte della morosità ascendente ad € 43,09 e riferite a tre successive fatture rimaste insolute.

Ma vi è di più.

A tutto concedere va detto che, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione del 19.12.2012, H3G S.p.a. offriva ai soli fini di una definizione bonaria della controversia un indennizzo di € 850,00 per le sospensioni lamentate dall'utente, ma che lo stesso non accettava.

Tale somma veniva comunque erogata all'utente a mezzo bonifico bancario del 4.2.2013 (cfr. allegato 1c memoria difensiva H3G).

Sul punto, precisa il Gestore che *"tale somma di gran lunga superiore a quanto astrattamente dovuto in forza delle previsioni della propria Carta dei Servizi. Infatti, emerge chiaramente come la somma di Euro 850,00 rappresenti un importo molto più cospicuo rispetto a quello che H3G avrebbe dovuto corrispondere, in forza dell'art. 24 della citata Carta Servizi, all'odierno istante per la sospensione dell'utenza"* (cfr. pag. 2 memoria difensiva H3G).

Sul punto, appare d'obbligo precisare che l'allegato A alla Delibera A.G.Com 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



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481 - stabilisce all'art. 2 comma 1 che *"Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi"*.

3. Conclusioni

Considerato che:

- le doglianze dell'utente sono state sottoposte ad un primo tentativo di conciliazione concluso con verbale di accordo n. 4209/2010;
- la lamentata sospensione del servizio è stata indennizzata da H3G S.p.a. in data 4.02.2013, così come formalizzato nel verbale di mancato accordo n. 6274/2012;
- il disposto dell'art. 19 comma 6 del su richiamato Regolamento relativo al rimborso delle spese di procedura, i criteri di equità e proporzionalità e l'esito della presente definizione;

Viste le disposizioni dettate dalle Delibere A.G.Com 173/07/Cons, 73/11/Cons e 276/13/Cons;
Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

l'archiviazione della presente procedura, con compensazione delle spese del procedimento.

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. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

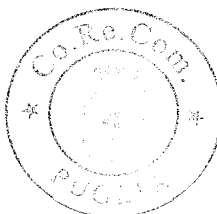
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

Felice Blasi

L'Istruttore
(Avv. Valeria Massari)

Valeria Massari



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

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi