



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E  
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 38/2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LIGUORI XXXXXXXX  
C/ H3G SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 7 del mese di giugno presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
<b>x</b>	

**DELIBERA N.38/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PROT. N. 11398/C DEL 16 OTTOBRE 2015  
LIGUORI XXXXXXXXX C/ H3G S.P.A.  
IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 7 giugno 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 Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

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 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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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 la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata da Liguori XXXXXXXXX in data 16 Ottobre 2015 Prot. n. 11398/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

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

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società H3G s.p.a. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria istruttoria acquisita al prot. n. 2526/C del 8 marzo 2016, nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato di aver subito alla fine del mese di maggio 2015 la modifica unilaterale del piano tariffario.

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

- i. La riattivazione del precedente piano tariffario;
- ii. Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- iii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. Spese di procedura.

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

L'operatore H3G s.p.a. ha presenziato all'udienza di definizione, ed ha presentato articolata memoria istruttoria acquisita al prot. n. 2197/C del 26 febbraio 2016 con la quale ha rilevato l'infondatezza di ogni richiesta di parte istante chiedendone il rigetto integrale.

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

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub i.* di riattivazione del precedente piano tariffario non sarà oggetto di trattazione in quanto esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile. Infatti, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, "*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*".

Per quanto concerne l'attivazione del servizio non richiesto *sub ii.*, non può trovare accoglimento la relativa richiesta di indennizzo per i seguenti motivi:

L'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali, espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di telecomunicazioni di procedere nel corso del contratto alla modifica delle Condizioni contrattuali sottoscritte e vigenti all'atto della stipula del contratto stesso.

Il medesimo articolo, al fine di tenere indenni gli utenti finali da modifiche pregiudizievoli ed economicamente meno vantaggiose, stabilisce inoltre le modalità con le quali procedere a tale modifica, imponendo agli operatori adempimenti specifici, vale a dire:

- a. la notifica all'utente finale della proposta di modifica unilaterale;
- b. il preavviso non inferiore a un mese di tale modifica;
- c. l'informativa al cliente della possibilità di recedere senza alcuna penale qualora non accetti le nuove condizioni.

L'Autorità dal canto suo, nel prendere atto di simile facoltà riconosciuta agli operatori dalla legge, vigila sul rispetto degli adempimenti da parte degli operatori e assicura che i rapporti contrattuali tra operatori di telecomunicazioni e utenti siano improntati a regole di trasparenza e corretta informazione in merito a prezzi, tariffe e condizioni contrattuali.

Nel caso di specie, secondo le risultanze documentali disponibili, l'operatore H3G s.p.a. ha avvisato il cliente della proposta di modifica con *sms* inviato in data 31.03.2015. In particolare dalla schermata di invio e ricezione SMS prodotta agli atti dall'operatore in riferimento all'utenza n. 348XXXXXXX risulta:

data di invio 31.03.2015 00:15:09 – data di sottomissione 31.03.2015 14:49:38 – stato di sottomissione consegnato.

Il suddetto *sms* conteneva le seguenti informazioni:

- a. la modifica del profilo tariffario, da *All In Medium* a *All In 400*;
- b. la data di attivazione del nuovo profilo, dal 4 maggio 2015;
- c. i costi associati al nuovo profilo;
- d. la possibilità di disattivare il predetto rinnovo entro il 15 aprile 2015.

Risultano quindi osservati da parte dell'operatore H3G gli adempimenti normativi previsti per le modifiche contrattuali.

A fronte del suddetto *sms*, il cliente avrebbe dovuto esercitare il proprio legittimo diritto di recesso, impedendo in questo modo il rinnovo proposto dall'operatore.

In mancanza di espressa disattivazione, l'operatore ha provveduto alla modifica proposta: il nuovo profilo tariffario risulta attivato a decorrere dal 18 maggio 2015.

Alla luce di tali premesse, la variazione del profilo tariffario è da ritenersi legittima e, come tale, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto non può essere accolta.

In merito alla richiesta *sub iii.*, risulta agli atti copia di una lettera di reclamo del 28.05.2015 inviata all'operatore a mezzo fax con la quale il cliente contestava l'attivazione del nuovo piano tariffario chiedendo la riattivazione della previgente tariffa.

Non vi è prova agli atti dell'avvenuta ricezione di siffatto documento da parte dell'operatore: ragion per cui, la relativa richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensarle integralmente tra le parti.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXX XXXXXXX

## **Delibera**

### **Art.1**

1 Di rigettare l'istanza dell'utente, Liguori XXXXXXXXX, nei confronti di H3G SPA, per le motivazioni espresse in premessa;

2. Di compensare le spese di procedura.

- 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Vesna Alagia