



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

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

Deliberazione n. 39/2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PIETRAFESA
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.
x	

DELIBERA N.39/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PROT. N. 5713/C DEL 21 MAGGIO 2015
PIETRAFESA XXXXXXXX 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 Pietrafesa XXXXXXXX in data 21 maggio 2015 2015 Prot. n. 5713/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 l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. *“notevoli disservizi per mancata copertura e difficoltà di navigare in 3 e 4G;*
- b. *“ la cliente non risulta mai reperibile, nonostante vi sia la linea di copertura dell'operatore”.*

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

- i. Storno eventuale posizione debitoria;
- ii. Rescissione di tutti i contratti senza penali;
- iii. Indennizzo da quantificare e/o risarcimento o rimborso dei danni subiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore H3G s.p.a. ha regolarmente presenziato all'udienza di definizione e con articolata memoria acquisita al prot. n. 12584/C del 17 novembre 2015 ha chiesto il rigetto di ogni domanda di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub ii.* di *Rescissione di tutti i contratti senza penali*, non sarà oggetto di trattazione in quanto esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile.

Al riguardo, si ricorda che 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”.*

Del pari inammissibile è la richiesta *sub iii.* di indennizzo e/o rimborso, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Per quanto concerne la richiesta di storno dell'eventuale debitoria formulata *sub i.*, la stessa non può trovare accoglimento per i seguenti motivi.

L'esposizione dei fatti di parte istante, come correttamente sottolineato dall'operatore, è assolutamente generica: non contiene alcuna indicazione temporale dei lamentati disservizi; non è supportata da alcun elemento oggettivo, quale potrebbe essere una segnalazione al servizio clienti, un reclamo all'operatore, una contestazione formale precedente all'istanza di conciliazione del 26 gennaio 2015.

All'istanza non risulta allegato alcuna documentazione utile a individuare il tipo di disservizio lamentato e la sua riconducibilità a fatto dell'operatore.

Né è possibile rilevare dalle risultanze documentali di parte istante l'esistenza di una posizione debitoria, che viene anzi indicata come eventuale.

Alla luce di tali premesse, alcuna responsabilità può addebitarsi all'operatore H3G s.p.a..

Le spese di procedura si compensano 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, Pietrafesa Xxxxxxxx nei confronti dell'operatore H3G SPA.
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).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia