



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

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

**Deliberazione n. 9/2014**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ..... CONTRO H3G  
S.P.A.**

L'anno duemilaquattordici, il giorno 8 del mese di aprile presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                       |            |
|-----------------------|------------|
| 1. TREROTOLA Ercole   | Presidente |
| 2. MAICO Fortunato    | Componente |
| 3. CICCIMARRA Saverio | Componente |
| 4. FULGIONE Anna      | Componente |
| 5. CARCURO Massimo    | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
	X

**DELIBERA N. 9/2014**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 7 agosto 1990 n.241 e ss.mm.ii. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**VISTA** la legge 14 novembre 1995 n. 481 “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 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

**VISTA** la legge regionale 27 marzo 2000 n.20 recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”;

**VISTO** l’art.84 del D. Lgs. 1 agosto 2003 n.259 “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTO** l’accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, che ha innovato la disciplina delle deleghe di funzioni tra l’Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la convenzione sottoscritta tra AGCOM e CoReCom Basilicata in data 17.11.2011, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. di Basilicata a partire dal 1° gennaio 2012;

**VISTA** la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e s.m.i , di seguito “Regolamento” ;

**VISTA** la Delibera AGCOM n.529/09/CONS recante “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

**VISTA** la Delibera AGCOM n. 179/03/CSP recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art.1, comma 6, lett. b), n.2 della L.31 luglio 1997, n.249”;

**VISTO** il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i;

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481”;

**VISTA** l’istanza del 13 maggio 2013, acquisita al protocollo al n. 5062/C, con la quale il Sig. \_\_\_\_\_, rappresentato dall’avv. \_\_\_\_\_, ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Basilicata per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. in persona del legale rapp. p.t.;

**VISTA** la comunicazione recante data 16.05.2013, prot. n. 5254/C, con la quale il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio

del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24.06.2013;

VISTA la nota del 10 giugno 2013, inviata a mezzo posta elettronica, con la quale la società H3G Spa ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

#### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. \_\_\_\_\_, acquistava apparecchio mobile modello Samsung GT-S3370, recante codice IMEI n. 3526730490096702, con operator lock della H3G Spa della durata contrattualmente pattuita di mesi 18 dall'acquisto, occorso in data 19.11.2010.

Decorso il predetto termine, il Sig. \_\_\_\_\_ richiedeva lo sblocco gratuito del prefato blocco, al fine di utilizzare il telefono cellulare sopra descritto senza limitazioni di operatore (e dunque con sim card di operatori diversi dalla H3G Spa).

Pertanto, in data 30.10.2012, l'istante richiedeva la rimozione dell'operator lock mediante invio all'operatore di precipua missiva a mezzo fax, utilizzando il modello a tal uopo predisposto dalla H3G Spa.

Spirato il termine contrattuale per provvedere a tale incumbente (giorni 45 come da carta servizi) senza alcun riscontro dell'operatore, provvedeva sempre a mezzo fax ad inoltrare atto di reclamo recante data 16.01.2013, e documentazione necessaria allo sblocco.

In data 20.03.2013, infine, inviava presso il competente Co.Re.Com. Basilicata formulario UG e contestuale Formulario GU5, acquisiti al protocollo al n. 2985/13/C, per ottenere il riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 1 per ogni giorno di mancata risposta, successivo alla richiesta di rimozione dell'operator lock e con espressa richiesta di decurtazione del tempo contrattuale di risposta pari a giorni 45. Richiedeva, altresì indennizzo per mancato utilizzo dell'apparecchio.

Ritualmente convocate le parti dinanzi al Co.Re.Com. Basilicata, all'udienza di conciliazione del 10.05.2013, le parti non raggiungevano alcun accordo.

Con successivo e rituale deposito di formulario GU14, acquisito al protocollo in data 13.05.2013, al numero 5062/C, il Sig. \_\_\_\_\_, per il tramite del procuratore delegato, Avv. \_\_\_\_\_, riportava le doglianze evidenziate in fase di conciliazione e richiedeva al Comitato :

i) un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di omesso riscontro al reclamo, con decorrenza dal 15.12.2012 e per complessivi euro 150,00, cui aggiungersi quelli ulteriori sino alla effettiva rimozione del blocco da parte dell'operatore;

ii) un indennizzo ulteriore, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo dovuto alla mancata disattivazione del predetto operator lock per un totale di euro 1.125,00;

iii) il rimborso delle spese procedurali, quantificate in euro 300,00.

Con provvedimento recante data 16.05.2013, prot.5254/C, il Co.Re.Com. invitava le parti a comparire all'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 24.06.2013, assegnando alle parti, del pari, termine di giorni 20 dal ricevimento della comunicazione per la presentazione di memorie ed ulteriori e successivi giorni 10 per deposito di controdeduzioni.

La società H3G Spa, con memoria del 10.06.2013, ha dedotto in via preliminare, l'inammissibilità della istanza di definizione, per violazione dell'art. 14 co.3 ed art. 7 co.3, Delibera 173/07/CONS AGCOM, per non avere l'istante sottoscritto direttamente il formulario GU14.

Evidenziava, infatti la società di telecomunicazioni che l'istanza di definizione recava la sottoscrizione del procuratore della parte che, tuttavia, deteneva mera delega e non procura speciale conferita con atto pubblico o scrittura privata resa autentica.

Eccepiva, altresì, quale ulteriore profilo di inammissibilità della istanza, l'impossibilità di proporre domande nuove in fase di definizione, tale ritenendo la richiesta di corresponsione delle spese di procedura.

Replicava, con memoria recante data 14.06.2013 ed acquisita al protocollo al numero 6493/C, l'istante evidenziando l'irricevibilità dell'avversa memoria in quanto inoltrata ben oltre il termine assegnato alle parti con la citata convocazione, pari a giorni 20.

Avendo, infatti, il Co.Re.Com. inviato la comunicazione prot. 5254/C in data 16.05.2013, l'istante riteneva che il termine ultimo per il deposito delle memorie di parte spirasse in data 10.06.2013.

L'Avv. \_\_\_\_\_ riteneva, parimenti, l'insussistenza di alcun difetto della sottoscrizione dell'istanza introduttiva della definizione per avere ottenuto dal proprio assistito, medio tempore, in data 12.06.2013, rituale procura autenticata dal Comune di \_\_\_\_\_.

Evidenziava, nel merito, tra l'altro, che l'operatore convenuto in definizione non avesse ancora provveduto all'effettivo sblocco dell'operator lock sul dispositivo mobile di proprietà dell'istante, insistendo nell'accoglimento delle richieste contenute nel formulario GU14.

La H3G Spa, per contro, con memoria del 18.06.2013, acquisita al protocollo al numero 6589/C, evidenziava la tempestività della propria precedente memoria difensiva, siccome inoltrata nel termine di 20 giorni dalla avvenuta ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, allegando, all'uopo, copia della busta contenente la predetta comunicazione munita dei timbri postali comprovanti l'effettiva data di ricezione.

Il responsabile del procedimento, all'udienza all'uopo fissata, prendeva atto della impossibilità dalle parti di addivenire ad una conciliazione e rimetteva all'organo competente per la decisione a norma dell'art. 19 dell'Allegato A della delibera n. 173/07/CONS AGCOM.

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare ed assorbente va esaminata la ritualità dell'istanza di definizione de qua.

Orbene, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, della Delibera 173/07/CONS AGCOM l'istanza deve essere sottoscritta personalmente dall'istante o dal rappresentante legale in caso di persone giuridiche, ovvero da un loro rappresentante munito di procura speciale conferita con atto pubblico o scrittura privata autenticata.

Sul punto, si rileva che l'istanza presentata dall'istante rechi solamente la sottoscrizione del procuratore, Avv. \_\_\_\_\_.

Detta istanza conteneva - quale allegato - mera delega alla rappresentanza in favore del citato professionista e tuttavia rilasciata in forma non idonea a consentire allo stesso la sottoscrizione dell'istanza in favore del proprio assistito.

Trattandosi, infatti, di materia che esula dall'ambito giurisdizionale, non può ritenersi sussistente la possibilità per gli avvocati di certificare, ai sensi dell'art. 83 c.p.c., l'autografia della sottoscrizione del proprio assistito apposta sulla procura.

Sul punto, in via dirimente, l'AGCOM con le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" (approvate con delibera n. 276/13/Cons dell'11 aprile 2013) ha esplicitamente fugato ogni dubbio circa l'inammissibilità di una istanza non sottoscritta dalla parte ovvero dal procuratore munito di procura speciale rilasciata per atto pubblico o scrittura provata autentica.

Costituisce circostanza non idonea a sanare ex tunc la proposizione dell'istanza di definizione in parola l'aver ottenuto in maniera postuma rispetto alla presentazione del formulario la procura con autentica apposta dal Comune di \_\_\_\_\_. Tale atto, infatti, oltre che tardivamente depositato non consente di considerare rituale la proposizione dell'istanza di definizione poiché il requisito del potere di sottoscrizione in luogo ed in favore del proprio assistito (ius postulandi, per così dire) deve intendersi attuale. Ovverosia sussistente al momento della presentazione dell'istanza.

Risulta superfluo, poiché assorbito, ogni ulteriore valutazione od indagine di merito, pur sottolineando, in ordine al secondo motivo di inammissibilità parziale sollevato dalla compagnia di

telecomunicazioni, che l'istante ha la possibilità di chiedere il riconoscimento del rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, come previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

E' di tutta evidenza che non essendo previsto il rimborso delle prefate spese per la fase di conciliazione, non costituisce domanda nuova quella proposta in uno con l'istanza di definizione (solo in tale sede per la prima volta proponibile).

Per completezza, si evidenzia che la memoria difensiva depositata dalla H3G Spa risulta tempestivamente depositata agli atti della definizione. Infatti, come appalesato dalla medesima compagnia nella propria memoria controdeduttiva recante data 17.06.2013 e prot. 6589/C del 18.06.2013, ai fini della tempestività del deposito deve considerarsi la data di effettiva ricezione della comunicazione. Come da documentazione allegata dall'operatore in uno alle controdeduzioni (specificamente copia della busta di consegna recante timbro 22.05.2013) la compagnia di telecomunicazioni ha tempestivamente depositato la memoria nel termine assegnato.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato

#### **IL CORECOM BASILICATA**

**CONSIDERATO** che, per le ragioni sopra indicate, la domanda del sig. [redacted] è da ritenersi inammissibile;

**UDITA** la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

l'archiviazione dell'istanza presentata dal sig. [redacted] in data 13.05.2013.

Nulla per le spese.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26 della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del AGCOM.

Il Dirigente  
dott.ssa Vesna Alagia

Il Presidente  
avv. Ercole Trerotola