

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Bagagli /H3G**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N.

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 373 del 9 novembre 2015 con cui il Sig. ██████████ Bagagli chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società H3G ██████████ (di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 9 novembre 2016 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 2 marzo 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 marzo 2016;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. Bagagli, titolare, con la società H3G, di un contratto *business* che prevedeva, tra l'altro l'attivazione di servizi telefonici sulle utenze n. 329 7728 [REDACTED] e n. 329 4241 [REDACTED], lamenta malfunzionamenti dei servizi a causa di una carenza di copertura di rete.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che:

- attivava "un contratto con H3G circa due anni fa, attirato dall'offerta economica e dalla possibilità di acquistare due "device" in soluzione rateale";
- si rendeva conto, "quasi subito, della scarsissima qualità del segnale H3G";
- "viste le numerose occasioni lavorative perse a causa della qualità del segnale" decideva di sottoscrivere un contratto per la portabilità delle SIM con altro gestore, pur consapevole delle conseguenze di un recesso anticipato;
- nei rapporti con l'operatore H3G constatava un'"assistenza tecnica molto carente";
- nonostante le ripetute segnalazioni, ha "sempre ricevuto (...) due fatture separate, una per una sim voce ed una per una sim voce più la sim dati".

In data 16 ottobre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore H3G tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. "lo storno di qualsiasi somma vantata dalla controparte";
- ii. indennizzo di "€300 per la mancata risposta ai reclami;
- iii. indennizzo di "€ 300 "per parziale funzionamento del servizio";
- iv. "€ 1000,00 a titolo di parziale indennizzo per i contatti lavorativi persi a causa della scarsa qualità del segnale".

2. La posizione dell'operatore.

La società H3G, in data 1° dicembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha

dedotto l'infondatezza delle richieste della parte istante. Preliminarmente l'operatore H3G ha osservato che:

- l'istante riferiva *“le odierne contestazioni alle numerazioni di seguito elencate: +39 392-77.28. [REDACTED], attivata in data 23.09.2013 con piano tariffario “PRO INFINITO SMART M (PRO 1600)” ed abbinata all’offerta commerciale denominata “Offerta PRO con vendita a Rate” che prevedeva (i) la possibilità di acquistare, tramite rateizzazione del prezzo, un terminale di medio/alto valore commerciale (nel caso di specie, modello “Samsung Galaxy S4” avente Codice Imei 357634053608. [REDACTED]) e (ii) un corrispettivo in caso di recesso anticipato (doc. 1); +39 329-42.41. [REDACTED], attivata in data 05.12.2013 con piano tariffario “PRO INFINITO SMART M (PRO 1600)” ed abbinata all’offerta commerciale denominata “Offerta con vendita a Rate” che prevedeva (i) la possibilità di acquistare, tramite rateizzazione del prezzo, un terminale di medio/alto valore commerciale (nel caso di specie, modello “i Phone 5 C 16GB” avente Codice Imei 358544051107. [REDACTED]) e (ii) un corrispettivo in caso di recesso anticipato (doc. 1); +39392-99.25. [REDACTED], attivata in data 12.06.2014 con piano tariffario “B. Mega” ed abbinata all’offerta commerciale denominata “Offerta Internet con vendita a Rate” che prevedeva (i) la possibilità di acquistare, tramite rateizzazione del prezzo, un apparato per la fruizione del traffico dati (nel caso di specie, modello “Web Cube 21.6” avente Codice Imei 866986011483. [REDACTED]) e (ii) un corrispettivo in caso di recesso anticipato”;*
- le *“numerazioni in questione non sono più attive sulle reti di H3G [REDACTED] (...). Più in particolare, mentre le numerazioni +39 392-77.28. [REDACTED], +39 329-42.41. [REDACTED] sono migrate in data 15.06.2015 verso altro Operatore di telefonia mobile (doc. 2), l’utenza n. +39 392-99.25. [REDACTED] è invece stata disattivata dal Gestore, ex art. 20.2 Condizioni Generali di contratto, in data 05.08.2015 (...).”*

L'operatore H3G ha eccepito:

- che la richiesta di corresponsione della somma di Euro 1.000,00 *“a titolo di parziale indennizzo per i contatti lavorativi persi a causa della scarsa qualità del segnale” “è inammissibile e/o improcedibile in quanto maschera, nonostante il nomen iuris, una evidente richiesta di risarcimento del danno, non demandabile, per espressa previsione normativa, all’autorità adita”;*
- la *“genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie”, “in quanto il Signor Bagagli lamenta generici disservizi nell’erogazione del servizio da parte di H3G [REDACTED] senza, peraltro, specificare se i presunti malfunzionamenti si siano verificati in luoghi aperti o, ad esempio, all’interno di edifici, né vengono fornite precise indicazioni temporali (individuazione del lasso temporale in cui si verifica l’assenza e/o la carenza del segnale radiomobile “3”)”.*

Fra l'altro l'operatore ha evidenziato, al riguardo, che l'istante ha lamentato *“del tutto genericamente, una carente assistenza tecnica da parte del Gestore, senza circoscrivere tale contestazione sotto il profilo spazio-temporale né si premura di documentare tale presunta inefficienza dell’Operatore”.*

In generale ha dedotto che *“una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che H3G [REDACTED], pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa”.*

La società H3G ha, nel merito, evidenziato *“in riferimento ai fatti contestati (...) l'infondatezza di quanto ex adverso lamentato, osservando come la condotta posta in essere da H3G [REDACTED] sia sempre stata conforme a principi di lealtà e correttezza, senza violazione di alcuna disposizione normativa e contrattuale”, ribadendo, in particolare come:*

- *“il Signor Bagagli non abbia mai contestato la sussistenza di tali disservizi a valle della sottoscrizione del contratto né successivamente, alla ricezione delle prime fatture. Invero, in atti, non sussiste alcuna*

segnalazione scritta in proposito, ad eccezione dell'istanza di conciliazione del 30.06.2015 che può quindi essere considerato il primo formale reclamo scritto dell'istante nei confronti di H3G [REDACTED], peraltro, successivo al port-out delle numerazioni presso altro gestore”;

- “l’assenza e/o la precarietà del segnale radiomobile non impedisca la completa e totale fruizione del servizio dati grazie al roaming GPRS nazionale, ossia grazie all’appoggio dell’utenza H3G sulle frequenze di altro Operatore di telefonia mobile”;

- “l’assenza di segnalazioni non può che far presumere il soddisfacimento, da parte del Signor Bagagli, delle prestazioni rese da H3G [REDACTED], peraltro confermate per facta concludentia, avendo il Signor Bagagli richiesto al Gestore l’attivazione, nell’arco di un anno, di ben tre utenze e precisamente le attivazioni si sono susseguite in quest’ordine: 23.09.2013, 05.12.2013 e 12.06.2014 (+39 392 77.28. [REDACTED], +39 329-42.41. [REDACTED] e + 39 392-99.25. [REDACTED]”.

L’operatore ha, inoltre, riferito che *“la zona interessata non ha subito alcun disservizio o anomalia di rete da necessitare interventi risolutivi tanto è vero che il Signor Bagagli ha fruito regolarmente del servizio (...). E’ del tutto plausibile ipotizzare che vi possano essere state problematiche legate alla cosiddetta “copertura indoor”. A tal proposito, ha evidenziato “che per “copertura” deve intendersi quella definita all’art. 8 della Delibera n. 2/01/CONS (“Licenza individuale per il servizio di comunicazioni mobili pubblico di terza generazione UMTS”) e che, nel rispetto della citata normativa, H3G [REDACTED] indica sul proprio sito, tramite una mappa geografica, le zone che possono dirsi coperte dal proprio segnale”. Ha, altresì, puntualizzato che “gli Operatori di telefonia mobile non possono assicurare la cosiddetta “copertura indoor”, ovvero la piena e totale copertura di rete all’interno degli stabili, stante l’innumerabile quantità di fattori capaci di interferire all’interno degli immobili con il segnale telefonico”.*

L’operatore ha, quindi, concluso che *“la contestazione avversaria si palesa del tutto infondata con conseguente rigetto della relativa richiesta di indennizzo e della domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo”* e che, con riferimento alla doglianza dell’istante di aver ricevuto due conti telefonici, ha puntualizzato che *l’“elaborazione, l’invio e l’addebito di fatture separate è frutto di una scelta consapevole, fatta dal Signor Bagagli all’atto della sottoscrizione di ciascun contratto (...) in sede di stipulazione del contratto per l’attivazione delle numerazioni +39 329-42.41. [REDACTED] e +39 392-99.25. [REDACTED]”.*

Infine l’operatore ha riferito che il *“Signor Bagagli è attualmente debitore nei confronti di H3G [REDACTED] della somma complessiva di Euro 1.245,76”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente si osserva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto sub iv) formulata da parte dell’istante, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità; deve ritenersi inammissibile, pertanto, la richiesta volta alla corresponsione di “€ 1000,00 a titolo di parziale indennizzo per i contatti lavorativi persi a causa della scarsa qualità del segnale”, in quanto avente chiara finalità risarcitoria;

- la presente pronuncia dovrà limitarsi alle numerazioni esplicitamente indicate nei formulari UG e GU14 ovvero alle utenze n. 329 7728 [REDACTED] e n. 329 4241 [REDACTED];

Nel merito

Sul malfunzionamento del servizio sulle utenze *de quibus*.

La parte istante ha dedotto un malfunzionamento del servizio telefonico sulle utenze *de quibus*, laddove il gestore ha evidenziato la genericità della contestazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta atteso che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l'istante ha omesso di specificare la data d'inizio e di fine degli asseriti disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, rendendo pertanto per questa Autorità impossibile accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio medesimo (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 38/12/CIR e n.92/15/CIR).

Sul punto si evidenzia che l'istante non ha provato di aver inoltrato all'operatore reclami sugli asseriti malfunzionamenti, laddove il gestore, nella propria memoria difensiva ha evidenziato, l'assenza di qualsivoglia contestazione; è evidente che, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema. E' acclarato che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente (*ex plurimis* Delibere Agcom n.47/14/CIR e n. 161/16/CIR).

Ad abundantiam, giova ricordare che, con riferimento al disservizio lamentato dall'istante asseritamente dovuto alla scarsissima qualità del servizio di copertura di rete, che la stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura (si veda *ex plurimis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Alla luce di quanto descritto, la richiesta dell'istante *sub iii)* di indennizzo di "€ 300 per parziale funzionamento del servizio" non può essere accolta.

Sulla richiesta di storno della fatturazione.

L'istante lamenta una fatturazione non dovuta, laddove l'operatore ne ribadisce la correttezza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta stante la sostanziale genericità della contestazione e l'assenza, in atti, di reclami sulla fatturazione asseritamente non dovuta rendendo di fatto impossibile per questa Autorità ogni tipo di valutazione.

Pertanto la richiesta dell'istante *sub i)* “*di storno di qualsiasi somma vantata dalla controparte*” la non può essere accolta in questa sede.

Sulla mancata risposta a reclamo

La parte istante richiede la liquidazione di un “*indennizzo di €300 per la mancata risposta ai reclami*”.

La doglianza non merita accoglimento poiché, dall'espletata istruttoria, non è emersa alcuna responsabilità dell'operatore H3G, non risultando agli atti alcun reclamo scritto inviato al gestore e asseritamente rimasto inevaso.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 ottobre 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 9 novembre 2015 dal Sig. ██████████ Bagagli nei confronti di H3G ██████████, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 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 Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini