Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 41 dell'11 luglio 2016

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX e Sport di Bellucci Francesco /H3G XXX.**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. ___

DELIBERAZIONE
n. 41 dell'11 luglio 2016

Il 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";

- 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. 185 del 15 giugno 2015 con cui la società XXXXXX e Sport di Bellucci XXXXX 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 XXX (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 15 giugno 2015 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 12 agosto 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 ottobre 2015;

UDITO il solo operatore H3G XXX, vista l'assenza della parte istante;

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.

La società istante lamenta, in riferimento alle utenze di tipo *business* n. 339 5477XXX e n. 333 6540XXX attive con la società H3G, malfunzionamenti, nonché fatturazione contenente addebiti per servizi non richiesti.

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

- con nota del 7 gennaio 2013, dopo aver constatato malfunzionamenti parziali sulle numerazioni *de quibus*, provvedeva ad inviare formale reclamo all'operatore con il quale comunicava la propria volontà di recedere dal contratto chiedendo il "*riconoscimento dei danni e disservizi subiti dall'inizio del rapporto"* per il periodo 1° marzo – 31 ottobre 2012;

In data 28 maggio 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) l'annullamento di ogni fattura relativa alle numerazioni 339 5477XXX e 333 6540 XXX;

ii) l'indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore.

Nel rispetto dei termini procedimentali, l'operatore H3G depositava la propria memoria difensiva corredata da documentazione, con la quale *in primis* ha eccepito l'improcedibilità e/o l'inammissibilità dell'istanza, precisando che, in relazione ai malfunzionamenti patiti, le medesime doglianze erano "*state oggetto di una precedente procedura di conciliazione (...)"*che si era conclusa con esito positivo come da verbale UG n. 338/13/Regione Toscana. Inoltre, l'operatore ha precisato che "*le due utenze risultavano disattive per portabilità presso altro operatore dalla data del 31.12.2012 e il verbale redatto ha avuto ad oggetto le fatture insolute relative al rapporto contrattuale chiuso per disattivazione della SIM tramite portabilità. Solo successivamente, e precisamente in data 12.11.2014 il cliente rientrava in H3G tramite portabilità nonostante i problemi già rilevati con la precedente istanza*". In merito alle fatture emesse l'operatore ha specificato che "*non ha emesso ulteriori fatture per le due numerazioni oggetto di contestazione oltre a quelle già stornate con il precedente verbale di conciliazione per il rapporto contrattuale del 2012. Solo a fine 2014 a fronte di un nuovo rapporto contrattuale, H3G ha emesso la fatturazione relativa (...) quanto a tali contestazioni, il Gestore ne eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità (...) in quanto nuove e, pertanto, non sottoposte al preventivo tentativo di conciliazione".* Nel merito, in riferimento ai malfunzionamenti lamentati,

l'operatore ha chiarito che "*contrariamente a quanto argomentato ex adverso, dalla data della riattivazione delle utenze de quibus non risultano pervenuti al gestore reclami scritti o via telefono inerenti la problematica lamentata né, allo stato degli atti, risulta documentata almeno una delle "numerose segnalazioni di malfunzionamento sul collegamento internet" che l'istante asserisce di aver sporto al Servizio Clienti di H3G* XXX*."* Infine il Gestore, ha rilevato che, per entrambe le numerazioni, "*risulta una regolare e costante fruizione del traffico dati che trova conferma dai tabulati di traffico*", producendo documentazione a supporto. Con riferimento ai canoni "*difformi da quelli pattuiti*" l'operatore ha precisato che gli "*addebiti non sono stati oggetto di specifica contestazione da parte dell'istante, neppure tardivamente, oltre il termine di 90 giorni dalla data di emissione delle relative fatture in cui sono contenuti, come previsto dall'art. 9 Carta dei Servizi. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione*"

In merito alla posizione contabile dell'istante l'operatore ha evidenziato come la società istante sia debitrice della somma complessiva di euro 1.184,95.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare si osserva quanto segue:
- relativamente alla richiesta di storno della fatturazione relativa al rapporto contrattuale sottoscritto nel 2012: la società istante aveva attivato una procedura conciliativa presso questo Corecom (UG n. 338/13) con il medesimo oggetto e le medesime richieste che si era conclusa con esito positivo, come risulta dal relativo verbale del 3 aprile 2013; pertanto ogni richiesta dovrà essere rigettata;
- relativamente alla richiesta di storno della fatturazione relativa al contratto sottoscritto in data 3 novembre 2014, accogliendo l'eccezione proposta dall'operatore, la domanda deve essere rigettata perché domanda nuova, atteso che non è stata oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii), relativa all'indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti, si rileva che la stessa non può trovare accoglimento atteso che risulta domanda nuova non essendo stata oggetto del precedente tentativo di conciliazione. *Ad abundantiam* si osserva che la stessa è stata formulata genericamente e non dettagliata neppure successivamente con la produzione di memorie.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile della posizione organizzativa "Attività di definizione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazione presso il Corecom" 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 dell' 11 luglio 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 15 giugno 2015 dalla società XXXXXX e Sport di Bellucci XXXXXX, 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	**Il Presidente**
Luciano Moretti	*Sandro Vannini*