

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 9 del 18 giugno 2015

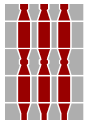
OGGETTO 3	Definizione della controversia XXXXX contro H3G XX
------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Maria Gabriella Mecucci	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia

XXXXX contro H3G XX

(GU14 N. XX/2013)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 18 giugno 2015,

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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la Deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

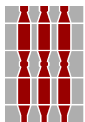
VISTA la Delibera n.73/11/CONS. recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995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

VISTA la delibera n. 113/14/CIR del 28 novembre 2014;

VISTA l’istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 15 maggio 2013 - prot. n. XXX con la quale XXXXX, corrente in XXXXXXXX, ha chiesto l’intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell’Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l’operatore H3G XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;



CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, relativamente all'utenza numero XXXXXX, rappresenta quanto segue:

- a) di essersi reso conto che il proprio operatore telefonico addebitava al proprio numero di telefonia mobile una serie di servizi non richiesti;
- b) di essersi rivolto alla H3G XX di Perugia, aprendo formale reclamo nei confronti dell'operatore di telefonia;
- c) di essersi accordato con l'operatore H3G XX, che confermava il diritto al rimborso delle somme versate oltre alla modifica del piano tariffario;
- d) nonostante l'accoglimento del reclamo e le copiose mail inviate alla H3G XX, anche mediante la filiale di Perugia, l'operatore ometteva di rispondere;

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

- I) il rimborso delle somme versate per servizi non richiesti;
- II) il versamento della somma di € 2.000,00 per i disagi subiti;
- III) il cambio tariffario come promesso e accordato con il dipendente della H3G di Perugia, chiedendo per la precisione il servizio di 1600 minuti di traffico e servizi correlati a fronte del versamento di € 40,00 mensili.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a) la domanda dell'istante è inammissibile/improcedibile limitatamente alla richiesta di somme a titolo di risarcimento perché non demandabile all'autorità adita;
- b) la domanda dell'istante risulta alquanto generica ed indeterminata, in dispregio di quanto disposto dagli artt. 7 e 14 allegato A) Delibera 173/07/Cons;
- c) in merito all'addebito di servizi in sovrapprezzo, alcune voci non sono state contestate dall'istante, per cui si intendono riconosciute come dovute perché non impugnate;
- d) relativamente al mancato rimborso e variazione del piano tariffario, non vi sono prove a sostegno dell'eventuale accordo tra la H3G e il Sig. XXXXX;
- e) il Sig. XXXXX riveste una posizione debitoria nei confronti della H3G XX;
- f) pur non essendo accoglibile la domanda, dichiara la disponibilità a compensare il proprio rapporto di credito con quello dell'istante, residuando in capo a quest'ultimo un ulteriore credito nei confronti della H3G pari ad € 298,08.

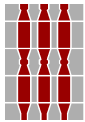
3. Motivi della decisione

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

In via preliminare, occorre chiarire che la richiesta relativa alla modifica del piano tariffario non sarà oggetto di trattazione, in quanto inammissibile ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

Per quanto concerne la richiesta relativa al rimborso per l'attivazione di servizi non richiesti, relativi alla numerazione XXXX, intestata al sig. XXXXX, va rilevato che la medesima non può essere accolta.

Dagli scritti difensivi ritualmente depositati dalla società H3G, e non contestati dall'utente, emerge che il servizio "non richiesto" di cui è questione sia quello denominato "sms-ricevuta di ritorno". Dai documenti agli atti, emerge che l'utente abbia fruito di detto servizio limitatamente al periodo di cui alla fattura n. 1241023024 emessa l'8.2.2012, e per un importo di 53,88 euro. Così determinato l'oggetto della contestazione, si rileva che, anche in una recente delibera dell'Agcom, si afferma che *"il servizio "ricevuta sms/mms" è un servizio accessorio che ciascun utente può attivare o disattivare direttamente dal proprio terminale"* (del. n. 113 /



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

14/CIR), con la conseguenza che non può imputarsi alcuna responsabilità all'operatore a titolo di attivazione di servizio non richiesto.

Si deve poi evidenziare che la liquidazione del danno richiesta dall'istante esula dalle competenze dell'Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS., è chiamata unicamente a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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". Pertanto la domanda di risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede, in quanto organo competente in tal senso risulta essere, in via esclusiva, l'Autorità Giudiziaria ordinaria. La richiesta di risarcimento in questo procedimento andrà pertanto intesa come richiesta di indennizzo. Dalla documentazione in atti, l'unico indennizzo che appare riconoscibile è quello relativo alla mancata risposta al reclamo. Più precisamente, e restando aderenti alla documentazione prodotta da parte istante, si rileva che il primo reclamo avente data certa risale al 6 novembre 2012 e che il riscontro da parte dell'operatore è intervenuto in data 5 febbraio 2013. Tenuto conto del fatto che, come espressamente previsto dall'articolo 9 della Carta dei servizi della società H3G in vigore all'epoca dei fatti, la società è tenuta a comunicare al cliente l'esito del reclamo nel termine massimo di 45 giorni dalla ricezione del medesimo, la H3G è tenuta a liquidare all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., All. A) in misura di 1 euro/die per un periodo di complessivi 46 giorni (nel dettaglio: 91 giorni – 45 giorni = 46 giorni x 1 euro = 46 euro).

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00.

Udita la relazione;

DELIBERA

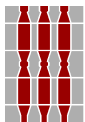
in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 15.05.2013 prot. n. XXX da XXXXX, corrente in XXXXXXXX, per i motivi sopra indicati, che

l'operatore H3G XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

1. **corrispondere** all'istante la somma di euro 46,00 (quarantasei) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali dal 15.5.2013 al saldo;
2. **corrispondere** all'istante la somma di € 50,00 (cinquanta) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)