

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Fagu /H3G XXX**

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. 0

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA 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"*;

VISTA l'istanza n. 147 del 20 maggio 2015 con cui la Sig.ra XXX Fagu 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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La Signora XXX Fagu, titolare di un contratto residenziale sull'utenza dati n. 393 6207XXX con la società H3G, lamenta la mancata consegna di copia del contratto, l'irregolare funzionamento del servizio internet e l'errata tariffazione del traffico generato.

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

- di non aver mai ricevuto il contratto stipulato nel giugno 2013;
- di aver ravvisato malfunzionamenti nell'utilizzo dell'utenza dati *de qua* sin dal 28 giugno 2013, difficoltà ad avviare le singole connessioni, nonché la riduzione non giustificata del *plafond* di minuti contrattualizzati, disservizi questi più volte segnalati all'indirizzo e-mail servizioclienti@tre.it;
- di aver inviato all'operatore un reclamo in data 31 agosto 2014 rimasto inesitato.

In data 6 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; l'operatore, richiamando l'articolo 2 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS nell'udienza di conciliazione si impegnavo ad erogare € 10,00 entro e non oltre 60 giorni dalla data dell'udienza medesima a mezzo accrediti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. la consegna dei tabulati;
- ii. l'indennizzo per malfunzionamento;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta del reclamo del 31 agosto 2014.

2. La posizione dell'operatore.

In data 22 giugno 2015 la società H3G 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 respinto le contestazioni riferite *"alla numerazione +39 393-62.07.XXX, attivata in data 28.06.2013 con profilo tariffario "Web 60" (doc. 1)"*.

In via preliminare, l'operatore ha eccepito:

- *"l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione ex art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS"* atteso che *"il Gestore, in occasione dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 06.05.2015 (doc. 3), si è impegnato ad erogare, senza alcun riconoscimento di responsabilità, in favore dell'Istante la somma di Euro 10,00, "a mezzo accrediti", come previsto dall'art. 24 Carta dei Servizi (doc. 4), nei casi di irregolare funzionamento del servizio base. L'importo in questione è già stato erogato all'istante (in data 03.06.2015) e sarà visibile nelle fatture riconducibili alla numerazione +39 393-62.07.XXX di prossima emissione (...). Come dispone la sopra citata Delibera, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 12/14/CIR - doc. 5), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. (...) Per tali ragioni, avendo la Signora Fagu ricevuto gli indennizzi previsti per le contestazioni formulate nei confronti del Gestore e, in particolare, per quelle inerenti l'eventuale irregolare funzionamento del servizio base (Cfr. art. 24 Carta dei Servizi doc. 4), nessun ulteriore somma potrà essere erogata in suo favore"*;

- inoltre ha evidenziato che nell'istanza introduttiva del presente procedimento ci fosse *"l'inserimento di contestazioni e domande nuove, diverse rispetto a quelle formulate nella fase conciliativa. Con l'odierno procedimento, infatti, l'istante lamenta la mancata consegna del contratto e domanda di ricevere copia dei tabulati del traffico, un indennizzo per lo scarso servizio reso ed un indennizzo per il mancato*

DELIBERAZIONE
n. 3 del 20 gennaio 2017

riscontro al reclamo del 31.08.2014 (Cfr. Formulario GU 14)(...) Pertanto, alla luce delle considerazioni di cui sopra, l'istanza introduttiva al presente procedimento dovrà essere dichiarata inammissibile e/o improcedibile, limitatamente a tali nuove domande, ex art. 14, comma I Delibera 173/07/CONS”.

La società H3G ha, infine, contestato “la genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie in quanto la Signora Fagu lamenta generiche interruzioni del servizio dati senza, peraltro, specificare se il presunto disservizio si sia verificato in luoghi aperti o, ad esempio, all'interno di edifici, né vengono fornite precise indicazioni temporali (individuazione del lasso temporale in cui si verifica tale assenza del segnale radiomobile "3")”.

Nel merito l'operatore ha rilevato “l'infondatezza di quanto ex adverso lamentato, osservando come la condotta posta in essere da H3G XXX sia sempre stata conforme a principi di lealtà e correttezza, senza violazione di alcuna disposizione normativa e contrattuale” e osservato quanto segue:

- con riferimento alle “contestazioni inerenti la mancata consegna del contratto”:

“il contratto tra le parti è stato sottoscritto tramite rivenditore autorizzato H3G XXX (Seven Consulting XXX), vis à vis. In questi casi, una copia del contratto viene rilasciata al momento della stipula ed è comunque sempre possibile per l'utente richiedere la propria copia” e che con la sottoscrizione del contratto “la Signora Fagu ha dichiarato di conoscere ed accettare il contenuto della proposta commerciale di H3G XXX. Invero, l'art. 1341 comma 1 c.c. impone a entrambe le parti del contratto un onere affinché le condizioni generali di contratto siano efficaci; il predisponente ha un onere di conoscibilità, nel senso che egli è tenuto a rendere le clausole conoscibili alla controparte attraverso idonei strumenti di pubblicità; mentre alla controparte incombe un dovere di diligenza, nel senso che quest'ultima è tenuta ad accertare il contenuto e la sussistenza delle clausole uniformi. Ebbene, nella presente procedura si controverte della mancata consegna di copia del contratto e, conseguentemente, della conoscenza e/o della conoscibilità di parte istante in merito alle caratteristiche e ai costi del servizio scelto. A tal proposito troverà applicazione la disciplina di cui all'art. 1341, I comma c.c., per cui tali clausole sono senza dubbio conosciute dalla Signora Fagu, o comunque da lei conoscibili, facendo uso dell'ordinaria diligenza, atteso che tali condizioni, oltre ad essere consegnate all'utente, unitamente a copia del contratto, all'atto della stipula contrattuale, sono disponibili in qualsiasi punto vendita della società esponente e sono facilmente consultabili sul sito web www.tre.it. Inoltre, l'ordinaria diligenza impone al contraente di visionare, prima della sottoscrizione, il contenuto del contratto, le Condizioni Generali di Contratto, gli estremi del Piano tariffario e del Regolamento di Servizio. Per mero scrupolo difensivo, come già rilevato, la Signora Fagu avrebbe potuto ritirare copia del documento richiesto, unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ad esso riferito presso il rivenditore, anche successivamente alla stipulazione contrattuale”.

In merito all' “irregolare funzionamento del servizio internet” l'operatore ha preliminarmente osservato che “occorre rilevare come 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.

Per “Roaming” valga la definizione presente nelle Condizioni Generali di contratto, ove all'art. 2 lett. R viene definito come “la possibilità per il Cliente di fruire di parte dei Servizi UMTS anche in aree non coperte dalla rete di “3”, in virtù dei relativi accordi tra quest'ultima ed altri operatori GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS nazionali ed internazionali” (doc. 9). Questa difesa ritiene di poter escludere che possa trattarsi di precarietà e/o assenza di copertura del segnale radiomobile “3” in quanto nel comune di Lucca - ove risiede l'istante - la rete “3” è disponibile ed è possibile «(...) navigare in Internet alla Rete veloce fino a 42 mega” (doc. 10). Come peraltro già comunicato all'istante (Or. doc. 13), H3G XXX ribadisce anche in questa sede che la zona Interessata non ha subito alcun disservizio o anomalia

DELIBERAZIONE
n. 3 del 20 gennaio 2017

di rete da necessitare, come sollecitato da controparte, interventi risolutivi. E' del tutto plausibile ipotizzare che vi possano essere state problematiche legate alla cosiddetta "copertura indoor".

A tal proposito, si evidenzia 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 XXX indica sul proprio sito, tramite una mappa geografica, le zone che possono dirsi coperte dal proprio segnale. E' inoltre noto a tutti 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'innumerevole quantità di fattori capaci di interferire all'interno degli immobili con il segnale telefonico (es. i materiali edili, gli elementi strutturali). Difatti, così come nessuno ormai si aspetta una piena copertura di rete in cantina, quegli stessi fattori capaci di schermare il segnale nei casi citati ben possono sussistere anche in un appartamento posto all'interno di uno stabile. Ad ogni buon conto, resta il fatto che quanto contestato dall'istante è stato già indennizzato, ai sensi dell'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS, dal Gestore che, in occasione dell'udienza di conciliazione del 06.05.2015 (doc. 3), si è impegnato ad erogare in favore della Signora Fagu l'importo di Euro 10,00, secondo quanto previsto nei casi di irregolare funzionamento del servizio base dall'art. 24 Carta dei Servizi (doc. 4)".

Inoltre l'operatore ha evidenziato "che il servizio erogato sulla numerazione +39 393-62.07.XXX non ha mai subito sospensioni né interruzioni, come invece contestato da controparte, ma, semmai, limitazioni della velocità di connessione. Per ottimizzare le risorse di rete a beneficio di tutti i propri clienti, H3G XXX si riserva di limitare temporaneamente la velocità di connessione ai clienti che presentino modalità di utilizzo tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa. Ciò può accadere durante l'utilizzo di servizi che impiegano in maniera intensa le risorse di rete e/o in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni. I meccanismi di ottimizzazione della rete vengono applicati in base alle condizioni del luogo e al momento in cui è attiva la connessione e, dunque, in uno stesso luogo la condizione può cambiare da un giorno all'altro. In ogni caso, al cliente che genera traffico intensivo in una cella congestionata verrà applicata una mera limitazione temporanea della velocità di connessione, e mai un blocco di rete. La predetta procedura tecnica di ottimizzazione delle risorse di rete disponibili viene applicata a tutti i clienti attivi con piani dati, prepagati e postpagati, che ne facciano un uso intensivo, in celle congestionate in ragione del numero di utenti in quel momento connessi e dell'orario (...). E ancora, la Carta dei Servizi di 3 (doc. 4) dispone all'art. 14 che: "3 informa, inoltre, I Clienti che per motivi tecnici, connessi con capacità trasmissiva dei Servizi radiomobili di terza generazione, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata. In questi casi 3 si impegna ad adottare le soluzioni disponibili per risolvere tempestivamente gli inconvenienti e ad avvisare in anticipo i Clienti interessati. La rete di 3 è stata realizzata con l'obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni; a questo scopo vengono tenuti sotto controllo il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l'accesso ai Servizi. In particolare, il Cliente verrà informato preventivamente nei casi di accesso non disponibile per effetto della congestione di rete. Anche nei casi di qualità di connessione inferiore agli standard, il Cliente viene preavvertito automaticamente dal sistema e messo nelle condizioni di scegliere opzioni alternative, e in particolare ha la facoltà di attivare o meno il collegamento (...) L'utente era dunque a conoscenza (o è stato messo in grado di esserlo, il che è giuridicamente la stessa cosa) che, occasionalmente e temporaneamente, le connessioni Internet - a causa della congestione della cella e della conseguente necessità di ottimizzarne lo sfruttamento per consentire a più utenti di fruire di connessione Internet - potevano essere rallentate. Mai però escluse. Ed infatti la Signora Fagu non ha mai subito l'interruzione del traffico Internet. Si ricorda come H3G XXX sia stata audita dall'AGCOM su diverse problematiche che essa stessa ha inteso sollevare, tra cui il tema oggetto della presente istanza, presso la sede di Roma alla presenza di tutti i Co.Re.Com convenuti, nell'ottobre 2010. Nel corso di

DELIBERAZIONE n. 3 del 20 gennaio 2017

quell'audizione, emerse la legittimità di tale comportamento, applicato come contromisura necessitata per la salvaguardia della rete e dell'accesso alla stessa da parte di altri utenti 3. In quella sede, si spiegò come limitare (perché di questo si tratta, ben potendo il cliente continuare ad avere internet) temporaneamente un accesso "bulimico", da parte di singoli utenti, così consentendo la salvaguardia della funzione del servizio da parte di altri clienti che, diversamente, non avrebbero potuto avvalersi di un'ampia ed equa fruizione del servizio medesimo. Preme poi segnalare che la strutturale "limitatezza" della capacità di rete è fatto dipendente dall'attuale livello di tecnologia e di bande di frequenza ad oggi disponibili e tutti gli operatori mobili pongono in essere analoghi meccanismi di ottimizzazione della rete.

A riprova di quanto riferito, si sottolinea che gli allegati B alle Delibere n. 39/11/CONS e 40/11/CONS hanno espressamente legittimato l'adozione, da parte dei gestori telefonici, della limitazione di banda al ricorrere del comportamento "bulimico" dell'utenza (...) Preme segnalare, tuttavia, che osservando il dato relativo al traffico effettuato dal cliente, dall'inizio della sottoposizione della sua utenza al suddetto rallentamento di connessione, emerge con chiarezza quanto sopra enunciato: il datalaver, ovvero la limitazione temporanea della velocità di connessione, non impedisce affatto all'utente l'utilizzo della rete e tantomeno la facoltà di scaricare dati e fruire del servizio (Cfr. doc. 11). Sul punto si segnala la recente pronuncia AGCOM n. 41/2015/DIT (doc 14)".

Per quanto attiene alla "presunta impossibilità a consultare il tabulato del traffico riconducibile alla numerazione +39 393-62.07.XXX", l'operatore ha osservato che "tale contestazione è del tutto priva di pregio. Invero, la visualizzazione del traffico generato da una numerazione Tre può essere visualizzato dall'utente gratuitamente, previo accesso alla sezione Controllo Costi, disponibile, senza ulteriori costi, anche dal cellulare tramite app o tramite accesso all'Area Clienti 3. Tanto si evince consultando il sito istituzionale www.tre.it ove tale quesito figura tra le cosiddette "Frequently Asked Questions" (Cfr. Link: https://areadienti3.tre.it/133/comunicazione/fag.jsp?FAQ_58_view=mainFAQ_do&FAO_58_fid=936). In ogni caso, tali informazioni potevano essere agevolmente ottenute dall'istante tramite il Servizio Clienti di H3G XXX, disponibile, 24 ore su 24, al numero gratuito 133 oppure consultando la sezione "Contattaci", riservata ai Clienti 3 registrati nell'Area Clienti 3 del sito www.tre.it (disponibile anche gratuitamente dal menu "Preferiti" del telefono 3). Per tali ragioni, in considerazione dei diversi canali offerti da H3G XXX per il reperimento di quanto richiesto dall'istante, la relativa contestazione avversaria non potrà che essere giudicata infondata con rigetto di ogni eventuale e correlata domanda di indennizzo".

In merito alla "tariffazione degli eventi di traffico riconducibili alla numerazione +39 393-62.07.XXX", l'operatore H3G ha respinto quanto lamentato dall'istante circa la "tariffazione del traffico non conforme ai costi previsti nel profilo tariffario "Web 60" abbinato alla numerazione +39 393-62.07.XXX (Cfr. Formulário GU 14)", precisando "di aver tariffato tutti gli eventi di traffico generati dall'utenza di cui si discute nel pieno rispetto dei costi e delle caratteristiche del piano tariffario "Web 60. Il piano tariffario in questione prevede, a fronte del versamento di un canone mensile di Euro 9,15, un basket mensile di 60 ore di traffico internet sotto rete 3, con tariffazione "secondo gli effettivi secondi di connessione" (doc. 12). La tariffazione degli eventi di traffico oltre la soglia contrattualmente stabilita (60 ore/al mese) "avrà un costo pari a 5,08 €. per 10 ore e sarà tariffato a scatti anticipati" (doc. 12). Ora, ponendo a confronto il tabulato del traffico relativo al periodo da novembre 2014 sino al maggio 2015 (docc. 11 e 12) con i costi e le caratteristiche del profilo tariffario in questione, non si evincono anomalie di tariffazione".

In merito al "presunto mancato riscontro ai reclami dal 31.08.2014", l'operatore ha osservato che "non si possa attribuire alcun valore ai reclami che l'istante che asserisce di aver inviato al Servizio Clienti di H3G XXX in quanto inviati dalla propria casella di posta all'indirizzo servizioclienti@tre.it, in contrasto agli artt. 25, comma 1, Condizioni Generali di Contratto (doc. 9), e 9, Carta dei Servizi (cfr.

doc. 4)". L'operatore ha osservato che dette norme *"prevedono che i reclami e le segnalazioni debbano essere inviati alle seguenti modalità:*

- *per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139)*
- *via mail ma, unicamente, tramite la funzionalità FAQ e Contattaci" dell'Area Clienti 133/139, disponibile dal sito internet www.tre.it o www.tre.it/business, accedendo all'Area Clienti 133 o 139 ("area riservata ai Clienti registrati);*
- *tramite lettera raccomandata A/R all'indirizzo Casella postale 133, 00173 Roma Cinecittà;*
- *a mezzo fax (ai numero verde 300 179600 per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business)".*

L'operatore ha così ribadito che *"l'invio di E-mail dalla propria Area Clienti, pertanto, rappresenta il solo ed unico canale ufficiale di comunicazione con il Gestore. Inoltre si osserva come scrivendo sulla mail servizio@clientitaitre.it i clienti ricevano la risposta con i canali corretti per eventuali segnalazioni (doc. 13). In ogni caso, nonostante la difformità dell'indirizzo utilizzato per contattare lo scrivente operatore, il Gestore, a riprova della propria correttezza deposita prova di aver dato sempre puntuale ed esaustivo riscontro alle segnalazioni avversarie pervenute anche tramite Area Clienti (doc. 13). Pertanto, alla luce delle superiori considerazioni, nulla potrà essere corrisposto all'istante a titolo di mancato riscontro ai reclami"*.

Infine l'operatore, *"per spirito conciliativo, pur ribadendo l'infondatezza della contestazione avversaria"* ha proposto, *"in un'ottica di massima attenzione verso il Cliente, la somma di Euro 50,00, tramite accredito in fattura"*.

In data 30 giugno 2015 l'operatore trasmetteva all'istante ed a quest'Autorità copia della nota di credito n. 1590331555 di euro -10,00 del 4 giugno 2015, comunicando che *"l'importo ivi rappresentato sarà visibile nelle fatture riconducibili alla numerazione +39 393-62.07.XXX di prossima emissione"*.

In data 30 settembre 2015 la parte istante inviava a quest'Ufficio comunicazione attinente le asserite interruzioni.

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.

In via preliminare si osserva che:

- non è meritevole di accoglimento l'eccezione di *"l'improcedibilità e/o inammissibilità"* dell'istanza di definizione ex art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS formulata dall'operatore nella propria memoria. Nel caso di specie H3G, in occasione dell'udienza di conciliazione tenutasi il 6 maggio 2015, si era impegnata ad erogare *"senza alcun riconoscimento di responsabilità, in favore dell'Istante la somma di Euro 10,00, "a mezzo accrediti", come previsto dall'art. 24 Carta dei Servizi (doc. 4), nei casi di irregolare funzionamento del servizio base"*. Tuttavia, il comportamento *"operoso"* messo in atto dal gestore con l'impegno al pagamento in favore dell'istante di euro 10,00 non può giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per cui *"le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi"*. Infatti, nonostante la comunicazione dell'operatore del 30 giugno 2015, con la quale, nel trasmettere all'istante ed a quest'Autorità copia della nota di credito n. 1590331555 di euro -10,00 emessa in data 4 giugno

DELIBERAZIONE n. 3 del 20 gennaio 2017

2015, l'operatore si limitava a preannunciare che tale importo sarebbe stato visibile nelle fatture riconducibili all'utenza *de qua* di prossima emissione senza produrre dette fatture.

L'operatore, quindi, non ha dato evidenza di aver provveduto all'erogazione della somma di euro 10,00 prima dell'istanza introduttiva del presente procedimento.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS (cfr. in tal senso la delibera Agcom n. 39/14/CIR, delibera Corecom Piemonte n. 28/2014 e delibera Corecom Toscana n. 46/2016).

- con riferimento alla domanda *sub i*), non è ammissibile la richiesta di "*consegna dei tabulati*", in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito

Sul malfunzionamento del servizio internet.

L'istante lamenta l'irregolare funzionamento del servizio, laddove il gestore, pur evidenziando "*la genericità ed indeterminatezza*" della descrizione, precisa di aver già provveduto all'indennizzo ai sensi dell'art. 2 Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS e che il servizio non ha mai "*subito sospensioni né interruzioni (...) ma, semmai, limitazioni della velocità di connessione*".

Sul punto si evidenzia che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato gli asseriti malfunzionamenti; in particolare non vengono fornite indicazioni temporali né spaziali in cui si sono verificati gli asseriti malfunzionamenti.

Si ritiene, pertanto, che la doglianza non possa essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio medesimo.

L'istante, conformemente al principio applicato dall'Agcom e da questo Corecom (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 47/14/CIR), nel descrivere in modo sintetico e circostanziato quanto occorso avrebbe dovuto allegare ogni genere di documentazione utile alla ricostruzione di quanto avvenuto.

Ad ogni buon conto dagli atti del presente procedimento risulta che quanto lamentato dall'istante debba essere qualificato non come malfunzionamento, ma come "*limitazione della velocità di connessione*".

Si tratta di stabilire se tale condotta dell'operatore sia stata, o meno, conforme agli obblighi contrattualmente assunti con l'utente al momento della sottoscrizione del contratto, avvenuta il 28 giugno 2013.

Sul punto si richiamano le delibere Agcom n. 39/11/CONS e n. 40/11/CONS che hanno legittimato l'adozione da parte dei gestori telefonici della c.d. "limitazione di banda" al fine di evitare fenomeni di congestione della rete nonché le Condizioni Generali di Contratto dell'operatore vigenti al momento dell'adesione contrattuale, espressamente accettate dall'istante con la sottoscrizione del contratto medesimo, che prevedevano all'art. 4.4 la facoltà per l'operatore di ricorrere a limitazioni "di modalità di utilizzo da parte dei clienti tali da pregiudicare le prestazioni della rete".

DELIBERAZIONE
n. 3 del 20 gennaio 2017

Ciò premesso non si ravvisa nella condotta dell'operatore nessuna violazione della normativa di settore né degli obblighi contrattuali assunti.

Sulla mancata risposta a reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo del 31 agosto 2014 laddove l'operatore deduce che i reclami dell'istante sono stati inviati *"all'indirizzo servizioclienti@tre.it in contrasto agli artt. 25, comma 1, Condizioni Generali di Contratto (doc. 9), e 9, Carta dei Servizi"*. L'operatore evidenzia che tali norme prevedono che i reclami e le segnalazioni debbano essere inviati: *per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139, via mail ma, unicamente, tramite la funzionalità FAQ e Contattacidei/Area Clienti 133/139, disponibile dal sito internet www.tre.it o www.tre.it/business, accedendo all'Area Clienti 133 o 139 ("area riservata ai Clienti registrati), tramite lettera raccomandata A/R all'indirizzo Casella postale 133, 00173 Roma Cinecittà, a mezzo fax (ai numero verde 300 179600 per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business)"*.

La doglianza non è fondata e non è meritevole di tutela.

Dalle risultanze istruttorie risulta che l'istante ha inviato segnalazioni all'indirizzo servizioclienti@tre.it in data 2 e 22 agosto 2014 ed in data 7 e 29 settembre 2014 con le quali sostanzialmente lamentava il malfunzionamento/la lentezza del servizio internet. Tali reclami hanno trovato riscontro nelle comunicazioni del 4 e 22 agosto e dell'8 e 30 settembre 2014. Evidenza di tali comunicazioni è stata prodotta dall'operatore la cui ricezione non è stata smentita dall'istante né con le repliche autorizzate né in udienza; relativamente alla comunicazione del 31 agosto 2014 l'istante non fornisce evidenza del corretto invio.

Pertanto non si configura nessuna responsabilità dell'operatore per il mancato riscontro ai reclami inviati dalla Sig.ra XXX Fagu nel periodo agosto-settembre 2014.

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 20 gennaio 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 20 maggio 2015 dalla Sig.ra XXX Fagu nei confronti di H3G XXX, 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.

DELIBERAZIONE
n. 3 del 20 gennaio 2017

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