

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 83 del 20 dicembre 2016

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

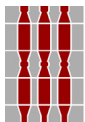
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro H3G XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 20 dicembre 2016,

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 regionale 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;

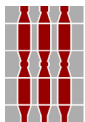
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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 l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 8 ottobre 2015 (prot. n. XX/15), con la quale la XXXX, corrente in XXXXX, 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;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze di cui al contratto codice cliente XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) H3G attivava una serie di usim non richieste e non utilizzate dall'istante;
- b) i costi di dette usim venivano addebitati alla società;
- c) contattava la H3G, tuttavia la problematica non veniva risolta;
- d) a fronte di ciò, la XXX sospendeva i pagamenti della fatture in attesa della rettifica;
- e) l'operatore sospendeva la fornitura dei servizi, per un totale di due giorni;
- f) il 14/04/2015 veniva inoltrato un reclamo che rimaneva senza risposta.

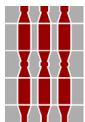
Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) il rimborso della somma di 1367,14;
- II) indennizzo per illegittima sospensione del servizio;
- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la domanda dell'istante è inammissibile/improcedibile in quanto generica ed indeterminata,



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

non essendo né state individuate le numerazioni interessate, né indicati i giorni del disservizio lamentato;

b) le richieste inerenti la tassa di concessione governativa non rientrano nella competenza dell'Autorità;

c) la XXXXXX, titolare di numerose utenze, presumibilmente riferisce le proprie contestazioni ad una SIM attivata nel 2012, ad una attivata nel 2013 a 4 attivate il 18 novembre 2014 ed ad ulteriori 4 attivate il 24 novembre 2014;

d) la fatturazione è legittima e gli importi contestati, riferiti alla fattura n. XXX, sono riferibili alle utenze attivate dalla XXXX;

e) l'istante, in particolare, ha chiesto la portabilità interna, con passaggio da consumer a business, di numerazioni che erano già attive in H3G e gli addebiti appaiono riferibili alle numerazioni per le quali tale procedura era stata richiesta;

f) le utenze che l'istante definisce "fantasma" hanno generato traffico, come da tabulati che si depositano;

g) per quanto concerne la voce "addebito per cambio numero", la stessa si riferisce agli importi addebitati a seguito della richiesta di recupero telefonico ovvero della portabilità interna richiesta dal cliente;

h) le somme addebitate per recupero morosità sono previste dalle condizioni generali di contratto;

i) H3G ha sospeso il solo traffico in uscita in data 05/03/2015 e dal 23/03/2015 al 24/03/2015, atteso il mancato pagamento, in assenza di contestazione di alcune fatture. Tali sospensioni erano state precedute da un sollecito di pagamento con preavviso di sospensione;

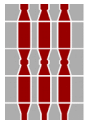
Sulla base di detta rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

Nella memorie di replica l'istante, in relazione all'eccezione di inammissibilità/improcedibilità, ha affermato che le numerazioni delle sim non sono state indicate per ragioni di spazio ma sono deducibili dalle fatturazioni in quanto si fa riferimento alle causali delle somme addebitate. Le stesse vengono comunque fornite in sede di memorie di replica.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste avanzate da parte istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste sub I), relativa al rimborso della somma di 1367,14 euro, e sub II), relativa all'indennizzo per sospensione del servizio, non possono essere accolte per i seguenti motivi.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

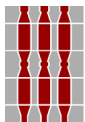
Nel formulario GU14 l'istante riferisce che il gestore aveva erroneamente attivato “una serie di USIM non richieste e mai utilizzate”, senza tuttavia fornire alcun elemento identificativo né delle numerazioni “reali”, né di quelle che definisce “fantasma”. Parimenti non deposita l'intera documentazione contabile contestata. Circa poi la richiesta di restituzione della somma di 1376,14 euro, non viene fornito alcun elemento dal quale inferire l'avvenuto effettivo pagamento. Per quanto concerne, infine, l'asserita sospensione, l'istante non indica quante e quali utenze sono state interessate dal disservizio, dichiarando anzi genericamente, in sede di formulario GU14, che l'operatore “sospendeva la fornitura dei servizi”, ed affermando poi, in sede di memorie difensive, che l'operatore ha sospeso la fornitura del servizio in relazione a “tutte le 5 schede USIM in dotazione”, senza alcuna specifica delle relative numerazioni, né del tipo di disservizio (totale o parziale), né del numero di servizi interessati da detta sospensione (voce, dati...), né delle date in cui dette sospensioni si sarebbero verificate.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che la Società XXXXXX ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicché non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di H3G non può essere accolta.

Neppure vale la circostanza secondo cui, a fronte della memoria depositata dal gestore, l'istante, nelle memorie di replica, ha maggiormente dettagliato le proprie doglianze.

A questo proposito va rilevata la irrivalenza, e la conseguente inutilizzabilità ai fini della decisione, della memoria di replica trasmessa dall'istante. Con tale memoria, infatti, l'utente si è avvalso del secondo termine concesso con la comunicazione di avvio del procedimento – limitato, come noto, alla sola presentazione di eventuali integrazioni e repliche – per descrivere più compiutamente i fatti oggetto della contestazione, nonché per svolgere le difese di merito, elementi che avrebbe dovuto articolare nell'istanza e nel primo termine concesso dall'Ufficio, dedicato appunto alla presentazione di memorie e documenti. La *ratio* del doppio termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento è, infatti, quella di consentire alla controparte di



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

replicare esclusivamente in merito alle deduzioni e produzioni avversarie, senza possibilità di svolgere – nell'ambito del secondo termine – difese in merito alle questioni dedotte, peraltro genericamente, nel formulario GU14, per le quali è previsto, appunto, il primo termine procedimentale. Così facendo, invece, la società istante ha impedito alla controparte di difendersi su fatti precisi, costringendola anzi ad effettuare una ricostruzione basata su elementi meramente presuntivi, e di poter replicare alle proprie difese di merito, determinando un'evidente violazione del contraddittorio (Corecom Toscana, del. n. 179/2015, Agcom, determinazione n. 1/2013).

Da quanto precede, pertanto, le domande di rimborso di euro 1376,14 e di indennizzo per sospensione del servizio non possono essere accolte.

Merita invece accoglimento la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

L'istante ha infatti depositato in atti copia del reclamo trasmesso all'operatore il 14 aprile 2015. Non risultando alcuna risposta da parte dell'operatore, l'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 11 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 47 (1 euro/die, calcolando a decorrere dal 29 maggio 2015, tenuto conto dei 45 giorni "liberi" a favore dell'operatore, come previsti dalle condizioni generali della H3G, e sino alla data dell'udienza di conciliazione del 15/07/2015, quale prima occasione che l'istante ha avuto per confrontarsi con l'operatore sul caso dedotto in controversia).

Poiché le somme riconosciute 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

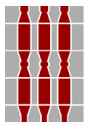
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

- **versare** all'istante la somma di euro 47/00 (quarantasette) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150/00 a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

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.

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

(Avv. Rosalba Iannucci)