

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
/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

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";
- 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);

VISTA l'istanza n. 254 del 4 aprile 2013 con cui il Sig. XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX 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 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

Il Sig. XXXXXXXXXX, titolare di un contratto ricaricabile con l'operatore H3G XXX (di seguito, per brevità, H3G) dichiara di aver aderito ad un'opzione che consentiva di effettuare telefonate verso l'Albania a costi vantaggiosi e che, in data 8 febbraio 2013, ben prima della scadenza naturale del contratto (prevista per il mese di gennaio 2014), riceveva sulla propria utenza un messaggio proveniente dal Gestore: "Dal 17/02 nuova tariffa: con la tua opzione chiami l'Albania a 12,1 c/min. Info tre.it". In questo modo, riferisce il Sig. XXXXXXXXXX, i costi per le comunicazioni verso l'Albania risultavano raddoppiati rispetto a quanto precedentemente pattuito.

In base a tali premesse, il Sig. XXXXXXXXXX ha richiesto:

- 1) Di poter tornare alla tariffa precedente fino alla scadenza del contratto (gennaio 2014) e il rimborso di tutte le telefonate effettuate con la nuova tariffa a partire dal 17 febbraio 2013;
- 2) Di poter recedere dal contratto senza ulteriori costi.

2. La posizione dell'Operatore

In data 6 maggio 2013 la Società H3G ha fatto pervenire memorie difensive, con le quali, in primis, contestava l'inammissibilità della richiesta di rimborso delle telefonate effettuate con tariffa aumentata dal 17 febbraio 2013, in quanto domanda formulata per la prima volta in sede di definizione della controversia e non presente fra le richieste presentate nel precedente formulario UG. Nel merito, la Compagnia telefonica precisava come la modifica lamentata dal Sig. XXXXXXXXXX riguardasse unicamente un'opzione attivata sulla linea dell'utente e non le condizioni del piano tariffario; che non era possibile dare rilievo alle motivazioni intrinseche che avrebbero spinto l'istante ad aderire al contratto; che non era verosimile, in ogni caso, che l'unico motivo che aveva spinto l'utente ad aderire alla proposta fosse stata l'opzione prevista per le chiamate verso l'Albania e che il Gestore H3G aveva fornito correttamente tutte le informazioni relative alla variazione tariffaria e che quest'ultima era stata grandemente pubblicizzata sul sito dell'Operatore. Infine, l'opzione modificata non sarebbe stata rinnovabile oltre i 180 giorni di durata. In ogni caso, la Società H3G offriva, a titolo conciliativo, una ricarica omaggio pari ad euro 50,00.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre chiarire come le richieste di poter tornare ad usufruire delle condizioni per le chiamate verso l'Albania così come previste prima della modifica del 17 febbraio 2013 e di poter recedere dal contratto senza ulteriori costi, formulate nell'istanza di definizione non sono suscettibili di trovare accoglimento: si ricorda, difatti, che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) 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. Le domande presentate dal Sig. XXXXXXXXXX, pertanto, non possono essere oggetto di definizione della controversia.

Inoltre, deve sottolinearsi come l'istante abbia comunicato al CoReCom di aver atteso la naturale scadenza del contratto (gennaio 2014) e di aver proceduto con la richiesta di portabilità della linea mobile verso un nuovo Operatore. Alla luce di tale informazione sia la richiesta di riusufruire della

precedente tariffazione, che di poter recedere anticipatamente dal contratto senza costi, non possono più considerarsi attuali ed oggetto dell'odierno contendere.

Per quanto concerne la richiesta di rimborso delle telefonate effettuate verso l'Albania con "tariffa aumentata" a partire dal 17 febbraio del 2013, deve rilevarsi come tale domanda sia stata presentata per la prima volta in sede di definizione della controversia, mentre non risulta formulata alcuna richiesta del genere in sede di conciliazione, con la conseguenza che la domanda formulata dovrà considerarsi inammissibile, poichè la pronuncia su tale richiesta si risolverebbe in una violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della Legge 249/97 e della delibera 173/07/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 febbraio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 4 aprile 2013 dal Sig. XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX 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.

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