

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.12
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Visto lo *"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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2856);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il malfunzionamento delle linea per problemi tecnici da parte della società H3G X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 11.12.2012, mediante l'agenzia AST X, veniva sottoscritto contratto con H3G per l'intero pacchetto di telefonia mobile aziendale;
- per il funzionamento della linea mobile collegata al centralino aziendale veniva richiesto all'istante di sostituire l'apparecchiatura esistente con una nuova apparecchiatura Gateway UMTS ad un costo di euro 750,00, che veniva realizzata dal fornite "Telefonia e Sicurezza" di Sassuolo;
- nel periodo successivo all'installazione veniva comunicato, sia all'agenzia AST X sia ad H3G, che vi erano dei problemi in entrata, in particolare da utenze mobili H3G;
- dalle verifiche del fornitore dell'apparecchiatura Gateway UMTS emergeva che il disservizio era dovuto a problemi tecnici di H3G.

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

- a) il rimborso per la spesa di acquisto del Gateway UMTS paria al costo di euro 750,00 più Iva.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore H3G contesta le richieste dell'istante. In particolare, precisa che dai controlli effettuati sull'utenza oggetto di controversia non è stata evidenziata nessuna problematica di instradamento delle chiamate delle numerazioni Tre e non si esclude che si possa trattare di una problematica legata all'apparecchiatura stessa, non fornita da H3G.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. In via preliminare occorre chiarire che il provvedimento di definizione della controversia ha contenuto vincolato infatti, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi, indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, va osservato che il Corecom "dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. Pertanto, anche se la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera non rispondente a ciò che rientra nell'ambito di valutazione del Corecom, la stessa va interpretata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, ovvero come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione". Pertanto, la domanda dell'utente è interpretata quale richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio. Nel merito, dalla documentazione emerge che l'utente abbia, su indicazione dell'agenzia AST X (che agisce per conto di H3G) sostituito l'apparecchiatura per usufruire del servizio offerto dall'operatore ma, nonostante ciò, si verificavano dei problemi che non venivano risolti. Alle richieste di intervento l'operatore H3G non ha fornito soluzioni e, inoltre, dalle verifiche del fornitore dell'apparecchiatura la responsabilità viene attribuita ad H3G. Dalla documentazione in atti non vi sono, da parte dell'operatore H3G, comunicazioni o interventi volti alla soluzione del disservizio, né tantomeno vengono allegate prove dalle quali desumere che il malfunzionamento lamentato dall'istante sia dovuto a cause a lui non imputabili. Alla luce del consolidato orientamento



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

giurisprudenziale, confermato da molte delibere Agcom, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, né tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. Tanto premesso, vista la irregolare erogazione del servizio, si ritiene di riconoscere all'istante un indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del "Regolamento indennizzi". L'importo è calcolato dalla proposizione della prima segnalazione del disservizio all'agenzia AST X (1.03.2013) alla data di deposito dell'istanza di definizione (18.12.2013), per 2,50 pro die per 292 giorni complessivi. Tenuto conto della natura business dell'utenza l'indennizzo è calcolato in misura pari al doppio e, dunque, l'importo da liquidare è pari a euro 1460,00 (millequattrocentosessanta/00).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di EMANUEL X nei confronti della società H3G X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società H3G X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1460,00 (millequattrocentosessanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.
3. La società H3G X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom