



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 56 del 22 maggio 2017

OGGETTO N. 2	Definizione della controversia XXXXXXXX contro H3G SpA (ora WindTre SpA)
---------------------	--

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 SpA (ora WindTre SpA)

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 22 maggio 2017,

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*



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 27 luglio 2016, (prot n. XX/2016) con la quale la 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 SpA (ora WindTre SpA);

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze n. XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 22 febbraio 2016 la ditta XXXXXX sottoscriveva una proposta di contratto concernente la portabilità di tre utenze mobili: due utenze venivano attivate subito, la terza solo nel mese di aprile;
- b) all'inizio di giugno, le tre sim venivano prima bloccate parzialmente con riferimento al traffico in uscita; successivamente, i servizi venivano interrotti del tutto. Con sms l'operatore comunicava che i servizi erano stati interrotti per morosità;
- c) nel mese di giugno veniva addebitata sul conto corrente una fattura mai ricevuta;
- d) venivano inoltrati più volte reclami all'operatore;
- e) in data 28 giugno la società H3G, a seguito della richiesta memorie in riferimento al procedimento GU5, rispondeva che le sim erano state attivate e che sarebbero stati corrisposti euro 18 a titolo di indennizzo;
- f) in data 8 luglio 2016 veniva addebitata la somma di euro 56,55, nonostante i servizi fossero stati interrotti.

Sulla base di questa rappresentazione l'istante chiede:

- l) rimborso della fattura addebitata a giugno 2016 di euro 56,55;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

II) nota di credito delle fatture n. XXXXXX, n. XXXXXXXX, XXXXXXXX;

III) indennizzo quantificato in euro 3000,00 per ritardata portabilità, sospensione o cessazione del servizio sulle tre utenze, voce e dati, indennizzo per malfunzionamento del servizio e per mancata risposta al reclamo;

IV) violazione degli obblighi informativi in ordine ai tempi di realizzazione degli interventi nonché degli eventuali impedimenti.

2. La posizione dell'operatore

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

a) in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza, essendo già stato erogato in favore dell'istante l'indennizzo contrattualmente previsto;

b) sempre in via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per mancata portabilità, malfunzionamento, mancata risposta al reclamo e per violazione degli obblighi informativi in ordine ai tempi di realizzazione degli interventi, in quanto su di esse non è stato esperito il tentativo di conciliazione;

c) la fattura di giugno di euro 56,55 è dovuta in quanto contenente i costi del piano tariffario delle utenze in oggetto;

d) le note di credito delle fatture insolute sono state emesse.

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

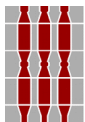
In via preliminare va evidenziato che sono inammissibili le domande di indennizzo per ritardata portabilità e malfunzionamento in quanto sulle stesse non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

E' inammissibile anche la richiesta di cui al punto IV) in quanto tale fattispecie non rientra in quelle espressamente previste dal Regolamento indennizzi, né è riconducibile alle stesse in via analogica.

In ordine alla domanda di cui al punto II) si dichiara cessata la materia del contendere, avendo l'operatore emesso le note di credito richieste, depositate agli atti.

La richiesta di parte istante di indennizzo per sospensione del servizio non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

In base all'articolo 2 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS le disposizioni del 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.



Nel caso che ci interessa, gli indennizzi previsti dall'art. 24 della Carta Servizi, sono stati correttamente erogati con nota di credito n. XXXXXX del 29 giugno 2016, versata in atti. Pertanto, la richiesta non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale (AGCOM 113/14/CIR).

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo va evidenziato che, quand'anche la stessa fosse eventualmente ritenuta ammissibile, alcun indennizzo potrebbe essere riconosciuto in quanto l'udienza di conciliazione, quale prima occasione utile in cui l'istante ha potuto confrontarsi con l'operatore sul suo specifico caso, si è tenuta il 6 luglio 2016, pertanto prima dello spirare del termine di 45 giorni di cui l'operatore dispone per riscontrare i reclami.

La richiesta di rimborso della fattura di euro 56,55 può essere parzialmente accolta nei termini che seguono. La fattura in questione, versata in atti dall'operatore, comprende il periodo di sospensione del servizio di giugno 2016. Non avendo potuto l'istante usufruire dei servizi per 15 giorni, in via equitativa, in conformità a quanto previsto dal paragrafo III.5.2 delle Linee Guida (delibera Agcom n. 276/13/CONS), si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso del 50% di quanto addebitato.

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 appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

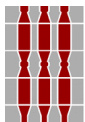
Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall' XXXXXX, con sede in XXXXXX Assisi per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore H3G SpA (ora WindTre SpA) in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **rimborsare** il 50% della fattura n. XXXXXX di euro 56,55.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

La somma di cui al punto precedente dovrà essere 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 100,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle 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)