



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

**DELIBERAZIONE N. 40 del 22 settembre 2016**

<b>OGGETTO n. 1</b>	Definizione della controversia XXXX conto H3G XX
---------------------	--------------------------------------------------

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Prof. Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Prof. Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Rosalba Iannucci

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

## Definizione della controversia XXXX conto H3G XX

(GU14 N. XX/2014)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 22 settembre 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 10 dicembre 2014 (prot. n. 9096/2014), con la quale il Sig. 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;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “privato” XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 13 settembre 2009 stipulava un contratto di abbonamento con piano tariffario “Tre Time Large” per l'acquisto di una chiavetta e l'utilizzo di internet, comprensivo di 300 ore di navigazione mensili sotto copertura Tre e senza limitazioni di traffico dati, al costo di 19 euro al mese;

b) dal settembre 2010 notava un rallentamento nella velocità di connessione, sino alla sua completa interruzione, dovuta al superamento di una determinata soglia di traffico dati;

c) il malfunzionamento è durato circa dieci giorni al mese, durante i quali il servizio non poteva essere affatto fruito;

c) il formulario sottoscritto nel 2009, a differenza di quelli predisposti dal gestore successivamente, non prevedeva nulla in ordine alla facoltà, per la Tre, di limitare temporaneamente, in casi particolari, la velocità di connessione;

d) l'utente contattava a più riprese, ma infruttuosamente, il servizio clienti.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

l) il ripristino del piano tariffario alle condizioni pattuite e l'astensione, da parte del gestore, dall'applicare, *pro futuro*, limitazioni di banda;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- II) indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- III) indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

## **2. La posizione dell'operatore**

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

- a) al fine di ottimizzare le risorse di rete, la Tre si riserva di limitare la velocità di connessione ai clienti che utilizzano la rete in modo pregiudizievole, come ad esempio nel caso di utilizzo di servizi che impiegano in maniera intensa le risorse di rete e/o in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni;
- b) detta limitazione si sostanzia non in una interruzione del servizio ma in una riduzione della velocità di connessione, che viene ripristinata al massimo entro 96 ore;
- c) tali condizioni sono descritte nella sezione "Leggi le note" del profilo tariffario Tre Time Large, sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it);
- d) tutto ciò era noto all'istante il quale, all'atto della stipula, dichiarava per iscritto di conoscere ed accettare i termini e le modalità di fornitura del servizio come descritti nelle Condizioni generali di contratto e nel Piano tariffario prescelto;
- e) nell'ottobre 2010 l'Agcom ha avallato tale condotta, ritenendola ragionevole;
- f) alla luce di quanto sopra, pertanto, la domanda di indennizzo per malfunzionamento è infondata in quanto la riduzione della velocità di connessione era legittima, e pure infondata è la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto l'unico reclamo, inviato via fax il 12 agosto 2013, è stato tempestivamente riscontrato il 18 agosto tramite mail all'indirizzo XXXX.

In base a tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, la richiesta *sub* I (ripristino del piano tariffario alle condizioni pattuite e l'astensione, da parte del gestore, dall'applicare, pro futuro, limitazioni di banda) va dichiarata inammissibile.

In questo senso, assume rilievo quanto stabilito dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda, pertanto, non può essere accolta.



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

Le richieste di di indennizzo per malfunzionamento del servizio (*sub II*) e per mancato riscontro al reclamo (*sub III*) possono essere parzialmente accolte, nei limiti e nei termini di seguito specificati.

Dalla documentazione in atti, nonché da quanto dichiarato dalle parti, è pacifico sia che il contratto di cui è questione è stato stipulato in data 13 marzo 2009, sia che la società H3G ha applicato al Sig. XXXX le limitazioni alla velocità di connessione lamentate dall'istante, ritenendole legittime. Dalla documentazione versata in atti, non risulta che dette limitazioni fossero previste nelle condizioni di contratto in vigore all'epoca della stipula, mentre risulta che le stesse erano contemplate nelle Condizioni generali di contratto in vigore dal marzo 2010.

Da quanto precede, risulta quindi evidente che il contratto stipulato dal Sig. XXXX è antecedente alla data in cui l'operatore ha modificato le Condizioni generali di contratto ed ha ritenuto di prevedere la possibilità di applicare unilateralmente limitazioni alla velocità di connessione nei termini sopra descritti. Pertanto, detta limitazione non poteva esser applicata nel caso di specie, ovvero, qualora l'operatore avesse ritenuto di modificare le condizioni contrattuali vigenti alla data della stipula, avrebbe dovuto darne comunicazione all'utente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, informandolo anche della possibilità di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione, secondo quanto previsto dall'articolo 70, comma 4 del d. lgs. 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche).

Nulla di tutto ciò risulta essere avvenuto, pertanto l'istante ha diritto ad essere indennizzato ai sensi dell'articolo 5, comma 2 del Regolamento indennizzi. Tanto premesso, ed a proposito della determinazione del periodo indennizzabile, nonostante l'istante, nei propri scritti, rappresenti che il disservizio era iniziato già nel 2010, l'unica indicazione precisa concernente i giorni del lamentato disservizio è contenuta nei fax inviati all'operatore nei giorni 12 agosto 2013 e 4 e 19 settembre 2014, in cui si legge che il problema si è manifestato nei giorni 12 agosto 2013, nonché 4, 12, 13 e 17 settembre 2014. Conseguentemente, all'istante può essere riconosciuto un indennizzo di 12,50 euro (2,50 euro/die X 5).

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo va evidenziato che, sia dalla memoria difensiva depositata dall'operatore, sia dalla documentazione versata in atti dall'istante, la prima evidenza di un atto monitorio rivolto al gestore per manifestare la problematica riscontrata risale al 12 agosto 2013. L'istante afferma che tale reclamo, come i successivi, non è stato riscontrato e che la mail prodotta dal gestore, inviata il 18 agosto 2013, è stata inoltrata ad un indirizzo non appartenente al Sig. XXXX. Tanto premesso, alla luce dei principi sanciti dall'articolo 1218 c.c. in tema di prova dell'avvenuto esatto adempimento, l'onere della prova relativo alla ricezione del riscontro da parte dell'utente, o quanto meno, all'invio del



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

riscontro all'esatto indirizzo di posta elettronica del medesimo, era in capo all'operatore. Invece, a fronte della contestazione di cui sopra da parte del Sig. XXX, l'operatore non ha fornito elementi a comprova dell'esatto adempimento al proprio obbligo di riscontro al reclamo. A corredo di quanto sopra, si rileva che l'indirizzo di posta elettronica cui è stato inviato il messaggio contiene un cognome molto simile a quello del Sig. XXX, pertanto facilmente confondibile con quest'ultimo. Da quanto precede, sussiste il diritto dell'utente ad essere indennizzato. A questo proposito, considerato che il primo reclamo tracciato in atti è del 12 agosto 2013 e che la prima occasione utile in cui l'istante ha avuto modo di confrontarsi con l'operatore è coincisa con l'udienza di conciliazione, tenutasi il 5 novembre 2014, l'istante ha diritto ad un indennizzo, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, pari a 300 euro (405 giorni, decurtati i 45 giorni a disposizione dell'operatore per fornire il riscontro, come stabilito dal Codice di condotta e Carta delle garanzie della clientela di H3G XX).

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 dal Sig. XXXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** al Sig. XXXX l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2 del Regolamento indennizzi, pari a 12,50 (dodici/cinquanta) euro;
- **versare** al Sig. XXXX l'indennizzo di cui all'articolo 11 del Regolamento indennizzi, pari a 300 (trecento) euro.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;



---

**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

- **versare** al Sig. XXXX la somma di 150 (centocinquanta) euro 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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)