



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 2/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA NOLE' XXXXXXXX C/ H3G
SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 24 del mese di gennaio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	

DELIBERA N.2/2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NOLE' XXXXXXXX C/ H3G SPA
(PROT. N. 1518/C del 10.02.2016)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 24 gennaio 2017;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza dell'utente Nolè XXXXXXX c/ H3G SPA, presentata il 10/02/2016, Prot. n.1518/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un'utenza mobile di tipo *business*, lamenta l'addebito sul conto corrente dell'importo corrispondente all'abbonamento mensile, in misura superiore alla tariffa concordata e contesta il mancato invio delle fatture dalla data di attivazione del contratto (settembre 2013) sino a settembre 2015.

In particolare, l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che dall'esame dell'estratto conto della carta di credito prendeva consapevolezza del prelievo, ad opera della società convenuta, di somme superiori alla tariffa concordata e di aver ricevuto, nel corso del rapporto contrattuale, una sola fattura nel mese di settembre 2015.

Altresì, nel GU14, allega una lettera di reclamo del dì 8.1.2016, la disdetta del 19.1.2016 inviata a mezzo pec e un elenco scritto di proprio pugno nel quale rappresenta gli addebiti illegittimi.

In basi a tali accadimenti, l'utente, nel GU14, chiede:

1. il rimborso delle somme indebitamente prelevate dalla data di attivazione del contratto;
2. il riconoscimento di un indennizzo quantificato in Euro 6.200,00 per mancato invio delle fatture e per mancato riscontro al reclamo;
3. la restituzione della penale in caso di addebito e/o lo storno.

Nessuna memoria è stata prodotta.

2. La posizione dell'operatore

H3G SpA, ha preso parte all'udienza di conciliazione mentre non ha depositato memorie nel corso dell'istruttoria.

3. Motivazioni della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito riportate.

Con riguardo alla richiesta *sub I*, parte istante fornisce una descrizione dei fatti assolutamente carente limitandosi a dichiarare un indebito prelievo dal conto corrente in misura superiore alla tariffa contrattuale, con conseguente richiesta di rimborso e il mancato invio delle fatture.

Sul punto pertinente è la citazione dell'orientamento dell'AGCOM (Delibera n. 3/11/CIR), secondo cui la domanda deve essere chiara, circostanziata e documentata.

Nella fattispecie, l'istante non ha allegato alcun documento utile a fondamento del disservizio denunciato neanche l'unica fattura ricevuta nel corso del rapporto contrattuale, limitandosi ad allegare un foglio scritto a mano non facilmente intellegibile e soprattutto non probatorio.

Dalla descrizione dei fatti, emerge che l'istante consultava periodicamente l'estratto conto della carta di credito e pertanto, avrebbe potuto attivarsi tempestivamente per ridurre il danno economico denunciato, anche - come ultima *ratio* - attraverso la revoca del RID bancario e quindi bloccando l'addebito automatico dopo preventiva rituale denuncia del disservizio.

Nel caso di specie, l'istante, invece, ha fatto decorrere un lasso di tempo che va dal primo addebito dopo la data di attivazione (settembre 2013) sino al primo reclamo (di cui non fornisce prova documentale) che risale, a quanto dichiarato nel formulario UG, a settembre 2015!

Ma vi è di più.

L'istante, non ha mai elevato formale reclamo - se non pochi giorni prima dell'udienza di conciliazione - il che non può essere addotto a mera dimenticanza.

Il reclamo rappresenta lo strumento giuridico che consente all'utente di informare l'operatore della problematica esistente ponendolo nella condizione di porvi rimedio.

L'importanza che assume il reclamo nell'ambito della disciplina delle controversie tra utenti ed operatori, è data anche dalla predisposizione di una fattispecie di indennizzo specifica in caso di mancato riscontro allo stesso.

In definitiva, per aver diritto al rimborso, l'istante avrebbe dovuto contestare preliminarmente il traffico effettuato e fatturato dall'operatore.

Da ultimo, l'AGCOM con delibera n. 52/16/CIR, ha avuto occasione di ribadire il principio secondo cui *“l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema”*.

Con riferimento alla prima richiesta **sub 2**, anche in questo caso, a parere di chi scrive, non ricorre una fattispecie indennizzatoria non solo perché non prevista dal Regolamento Indennizzi né dalla Carta dei Servizi dell'H3G SpA, ma anche in ragione del fatto che non sussiste alcuna responsabilità della società convenuta in ordine al mancato invio delle fatture, in quanto, dagli atti di causa, non emerge un sollecito da parte dell'istante, il quale, lo si ripete, avrebbe dovuto tempestivamente segnalare il disservizio all'operatore per metterlo in grado di provvedere.

Si ritiene infondata anche la richiesta di rimborso di una misura indennizzatoria per mancato riscontro al reclamo, in quanto l'unico reclamo allegato risale al dì 8.1.2016.

Più precisamente, assumendo il corretto invio del citato reclamo, di cui – tuttavia - non è fornita prova documentale, si ritiene che la partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione del 29.01.2016, faccia venir meno la fattispecie indennizzatoria di mancato riscontro al reclamo.

Infatti, non si può assumere che il reclamo non sia stato riscontrato, quando, 21 (ventuno) giorni dopo le parti si incontrano per tentare la conciliazione.

Ma non solo.

Il termine che la Carta dei Servizi dell'operatore H3G SpA prevede per non incorrere

nella fattispecie indennizzatoria è di 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto e nel caso di specie, sono decorsi appena 21 giorni.

Infine, sia concessa una considerazione.

Inoltre il reclamo tre mesi dopo il deposito dell'istanza di conciliazione fa venir meno la funzione del reclamo stesso che è quella di mettere l'operatore nella condizione di venire a conoscenza del disservizio e di risolverlo prima dell'instaurazione della controversia.

In definitiva, il reclamo che integra la fattispecie indennizzatoria di cui all'art. 11 del Reg. Indennizzi è quello prodromico alla fase conciliativa e non già quello inoltrato nel corso della conciliazione.

Infine, con riferimento alla richiesta *sub 3*, l'istante chiede il rimborso e/o lo storno della eventuale penale a seguito di disdetta contrattuale.

Nella fattispecie, non essendo stato depositato il contratto e non conoscendo, pertanto le condizioni contrattuali e la durata del contratto, non è possibile accogliere la richiesta di parte istante per carenza di documentazione e per genericità della stessa.

Infine, sulle spese di procedura, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

Delibera

Di rigettare l'istanza presentata dal Sig. Nolè nei confronti della società H3G SpA per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia