



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

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

Deliberazione n. 29/2015

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXXXXX E H3G
SPA

L'anno duemilaquindici, il giorno 26 del mese GIUGNO 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.29/2015

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXXXXXXX/ H3G SPA
(PROT. N. 13302/C DEL 30/10/2014)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26 giugno 2015;

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 del 30 OTTOBRE 2014, acquisita al protocollo n. 13302/C, con la quale il sig. xxxxxxxxx ha chiesto l'intervento del CORECOM Basilicata per la definizione della controversia in essere con H3G SpA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante acquistava un Iphone 5 in data 25 settembre 2013, sottoscrivendo contratto di fornitura con H3G. Sin dal primo momento il sig. xxxxxxxx notava la difettosità del bene ottenendo l'applicazione della garanzia dovuta, ma alla riconsegna del bene il cliente rilevava la persistenza dei difetti di funzionamento già riscontrati al momento del primo utilizzo, pertanto si recava nuovamente nel punto vendita, ottenendo una nuova promessa di sostituzione. Non ricevendo alcuna risposta in data 17 gennaio 2014 l'utente inviava raccomandata chiedendo informazioni.

La parte istante lamenta il mancato avviso da parte del venditore della presunta avvenuta riparazione.

In sede conciliativa il resistente, senza esibire alcuna prova, sostiene la disponibilità del bene riparato già a far data dal 28 dicembre 2013.

Il venir meno del rapporto fiduciario, la circostanza che H3G abbia continuato a fatturare le rate del telefonino ed i costi del servizio non goduto, nonché la considerazione che il tempo ha reso obsoleto il bene, inducono la parte istante a chiedere la risoluzione del contratto per inadempimento del venditore, la restituzione delle somme trattenute e l'indennizzo per il danno subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore interessato, nelle proprie memorie, ha dichiarato che l'utenza top 800 con numero xxxxxxxxxx, associata all'offerta "Vendita a Rate abb. 30" per l'acquisto rateizzato del terminale apple I-phone 5, è attiva e funzionante, pertanto la sim inserita in un terminale UMTS è utilizzabile sia per il traffico dati in entrata che in uscita.

L'operatore ribadisce inoltre che l'apparato Apple I-phone 5 16 GB WHITE – codice IMEI 013627007359438, risulta essere disponibile per il ritiro da parte del cliente a far data dal 28 dicembre 2013 presso il negozio/centro assistenza xxxxxx sito in xxxxxxxxxxxx, ovvero presso il punto vendita ove l'istante ha consegnato l'apparecchio per la riparazione.

3. Motivazione della decisione

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

Considerato che nel contratto abbinato voce/dati e terminale, da un punto di vista funzionale le due componenti possono ritenersi strettamente connesse, l'accesso ai dati, in particolare, è offerto per usufruire delle funzioni del terminale i-phone.

Tutto ciò premesso, può ritenersi che in assenza del terminale anche la voce ed i dati risulteranno non usufruibili, atteso che non può darsi per scontato, come invece fa H3G nelle proprie difese, che l'utente fosse già in possesso di un terminale avanzato. Né per altro verso può ipotizzarsi che il cliente dovesse acquistare un nuovo cellulare per sopperire al ritardo nella riparazione di quello già acquistato.

Sulla scorta di tali considerazioni, dunque, appare dirimente verificare la correttezza del comportamento tenuto dall'operatore con riferimento alla riparazione/restituzione del terminale difettoso. Sul punto, da quanto versato in atti, risulta acclarato che l'utente, dopo aver riconsegnato al centro di assistenza il terminale, con raccomandata del 17 gennaio 2014, ne sollecitava la riparazione o la sostituzione definitiva.

A fronte di tali evidenze, invece, l'operatore, si è limitato a dichiarare di aver comunicato al cliente l'avvenuta riparazione del bene, senza però dare alcuna prova di una simile comunicazione.

Alla luce di tali evidenze, dunque, può ritenersi che la mancata sostituzione/riparazione del bene, nonché la mancata risposta alla predetta formale richiesta portano a poter ritenere la condotta dell'operatore H3G contraria ai principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione dei contratti.

Per tutto quanto sopra, attesa la responsabilità, nella mancata consegna del terminale necessario per la fruizione dei servizi di comunicazione, sia addebitabile esclusivamente all'operatore H3G, l'istanza dell'utente può essere accolta limitatamente alla richiesta di rimborso delle somme addebitate a titolo di corrispettivo per servizi di comunicazione mai fruiti, in considerazione della volontà dell'utente di far perdere efficacia al contratto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Tutto ciò premesso

All'unanimità dei voti espressi nei termini di legge

DELIBERA

Articolo 1

Verificate le richieste dell'utente, la documentazione in atti da quest'ultimo prodotta nonché la volontà dell'utente medesimo di far perdere ogni efficacia al contratto

1. Il Comitato dichiara che la società H3G è tenuta a procedere alla restituzione di tutti gli importi addebitati – e versati dall'istante – in relazione e conseguenza del contratto sottoscritto voce/dati più “device” dal momento della sottoscrizione del contratto al giorno della notifica del presente provvedimento.
2. La società H3G, è tenuta inoltre a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura.
3. L'importo complessivo dovrà essere liquidato in favore dell'istante tramite assegno circolare intestato all'utente, domiciliato ai fini della presente controversia presso “xxxxxxx” Via Guglielmo Marconi xxx – xxxxxxxx.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito
5. La società resistente è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. 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.
7. Il presente provvedimento sostituisce integralmente la precedente Delibera n.16/2015, stesso oggetto, di questo Co.Re.Com..
8. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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
Avv. Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia