

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.152
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 marzo 2017 è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G X ORA WIND TRE 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 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 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. 50/12 Corecom Lazio;

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

data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.761);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato problemi di copertura del segnale radiomobile, sia per il traffico voce che per traffico dati, mancato riscontro al reclamo e mancato rispetto del piano commerciale da parte della società H3G X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- si rilevava la scarsa copertura della rete H3G sia per la linea voce che per la connessione internet;
- tale malfunzionamento veniva contestato telefonicamente al servizio clienti, ma non seguiva nessun intervento o soluzione da parte dell'operatore;
- in data 21.06.2013 veniva inviato un reclamo con raccomandata con il quale si contestava il disservizio su tutte le sim e, inoltre, si contestava la difformità tra quanto pattuito con l'agente H3G e quanto invece addebitato nelle fatture;
- a seguito del reclamo non seguivano, né la soluzione del problema, né spiegazioni;
- a luglio 2013 si decideva di migrare verso altro operatore e, visto il recesso per giusta causa, si decideva di non pagare le ultime tre fatture nelle quali erano addebitate penali per recesso anticipato.

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



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

- a) indennizzo per malfunzionamento del servizio su tutte le 31 sim intestate e storno dell'insoluto;
- b) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- c) storno delle penali per recesso anticipato di cui alla fattura n. 1389061898 di euro 3.086,03;
- d) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

H3G chiede il rigetto delle domande avanzate. In particolare:

- precisa che H3G fornisce i servizi secondo i propri standard tecnici nelle aree coperte dalla propria rete e, nel caso di assenza di segnale, si appoggia sulla frequenza di altri gestori (GSM e GPRS). Inoltre, le doglianze della parte sono indeterminate. Infatti non viene indicata né la zona esatta del disservizio, né il periodo temporale interessato dal disservizio;
- il primo reclamo scritto relativo ai disservizi arriva il 3.07.2014 e, il 9.08.2014, viene inviata richiesta di migrazione. Pertanto, H3g non ha avuto modo di verificare la problematica segnalata;
- i costi addebitati in fattura, che secondo l'istante sono superiori a quanto previsto dal piano commerciale, si riferiscono al traffico extrasoglia ed alla relativa fruizione di traffico a consumo;
- i costi di recesso anticipato sono dovuti in base al vincolo contrattuale previsto nel contratto.

3. Motivazione della decisione

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



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

- a) La richiesta viene rigettata. Dalla documentazione allegata non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto. In particolare, l'istante contesta la scarsa, e a volte assente, ricezione del segnale H3G senza però definire l'arco temporale interessato dal disservizio. Inoltre, dichiara che più telefonate sono state fatte al Servizio Clienti, ma di ciò non vi è prova e, soprattutto, non si rileva il periodo di riferimento. In materia di indennizzo per malfunzionamento del servizio, come giurisprudenza consolidata, deve osservarsi che è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale interessato, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta (ex multis Corecom Lazio Delibera n. 50/12). Dal canto suo, l'operatore allega alcune mappe dalle quali si denota che la zona dove opera l'istante è coperta della rete 3 e, dunque, può usufruire di tutti i servizi offerti dall'operatore. Inoltre, dalle bollette allegate, si evidenzia che vi è traffico accumulato dall'utilizzo delle sim oltre le soglie previste da contratto e, dunque, da ciò si desume che il servizio veniva utilizzato nonostante il disservizio lamentato. Alla luce di quanto premesso, e vista l'indeterminatezza del periodo di malfunzionamento, si ritiene di non accogliere la domanda.
- b) La richiesta sub b) viene respinta. Dall'istruttoria documentale emerge che del disservizio oggetto di controversia si ha prova solo con una raccomandata inviata il 26.06.2013 e ricevuta dall'operatore il 3.07.2013. Come indicato nella Carta dei servizi H3G, articolo 9, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dagli atti si rileva che in data 09.08.2014 (dopo 37 giorni dalla richiesta) avveniva la migrazione di tutte le utenze verso altro operatore e, dunque, non era ancora venuto meno il termine previsto per la risposta al reclamo. Alla luce di quanto detto, si ritiene di non riconoscere un indennizzo per mancata risposta a reclamo visto che le utenze migravano ad altro operatore prima dei 45 giorni.
- c) La richiesta sub c) viene rigettata. Alla luce di quanto esposto nei punti a) e b) e analizzati i contratti delle singole sim, si ritiene che la domanda non possa essere



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

accolta. Difatti, i contratti delle sim prevedevano vincoli di durata contrattuale che non sono stati rispettati. I costi addebitati a titolo di recesso anticipato rappresentano un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie godute dall'istante in cambio di un vincolo sulla durata del contratto e, pertanto, si ritiene che le fatture siano state correttamente emesse.

- d) La richiesta sub d) viene respinta. Secondo quanto previsto dal punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, in virtù del rigetto delle domande, si ritiene di non liquidare le spese di procedura, da ritenere compensate fra le parti.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di ASCOM SERVIZI X nei confronti della società H3G X per le motivazioni di cui in premessa.

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 Rita Filippini

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



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