

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX Gonzales
Rosales /H3G XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 76 del 19 febbraio 2016 con cui il Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. (di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 19 febbraio 2016 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 20 maggio 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 giugno 2016 ;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales lamenta, in riferimento all'utenza di tipo privato n. 392 2821XXX attiva con la società H3G, malfunzionamenti dovuti a scarsa copertura di rete, nonché fatturazione contenente addebiti per recesso anticipato non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 29 agosto 2014, dopo aver constatato problematiche relative alla copertura di rete, provvedeva ad inviare formale reclamo all'operatore senza però ottenere alcuna risposta;
- di aver richiesto, in data non precisata, la portabilità ad altro gestore visto il disservizio irrisolto.

In data 26 novembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore H3G tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- 1) lo storno della posizione debitoria pari ad euro 806,42, con l'emissione della relativa nota di credito;
- 2) il riconoscimento della somma di euro 600,00 a titolo di indennizzo.

2. La posizione dell'operatore.

In data 17 marzo 2016, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore H3G depositava la propria memoria difensiva corredata da copiosa documentazione, con la quale *in primis* ha eccepito la carenza di legittimazione attiva del Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales, precisando che *“la numerazione +39 392-2821XXX – alla quale, secondo quanto riferisce l'istante nell'ambito della procedura conciliativa e nell'attuale procedimento, sono riconducibili i fatti contestati – non è intestata – né lo è mai stata – al Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales. Invero, la numerazione di cui si discute risulta intestata ad altro soggetto, diverso dall'istante. Inoltre, anche il Codice Cliente 5152724 che il Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales riporta, tanto nell'istanza di conciliazione quanto nell'istanza introduttiva al presente procedimento, come identificativo della propria posizione, è riferito, sui sistemi di H3G XXX., ad altro soggetto”*.

Nel merito ha rilevato che l'istante *“risultava essere intestatario delle seguenti numerazioni*

- + 39 329-5649XXX, attivata, previa operazione di portabilità, in data 30.12.2012 con piano tariffario *“TOP 400”*, in abbinamento all'offerta commerciale *“Vendita Rate Abb. 30 mesi”* che prevedeva l'acquisto, tramite rateizzazione del prezzo, dell'apparato telefonico, modello *“Apple iPhone 5 16GB Nero”* (...) ed un vincolo contrattuale con versamento di un corrispettivo in caso di recesso. Successivamente in data 11.03.2014 l'utenza viene abbinata al piano *“TOP INFINITO”* rimanendo in essere il vecchio vincolo contrattuale”.
- +39 393-4077XXX attivata in data 30.12.2012 con piano tariffario *“Web Light”*, in abbinamento all'offerta commerciale *“Vendita Rate Abb. 30 mesi”* che prevedeva, anche qui,

DELIBERAZIONE n. 39 del 28 giugno 2016

l'acquisto, tramite rateizzazione del prezzo, dell'apparato telefonico, modello "Web Cube" (...) ed un vincolo contrattuale con versamento di un corrispettivo in caso di recesso anticipato".

Le numerazioni 329 5649XXX e 393 4077XXX sono migrate verso altro operatore rispettivamente in data 8 agosto 2014 e 25 novembre 2014.

L'istante, inoltre, risulta intestatario di due utenze di tipo ricaricabile, n. 393 6149XXX e n. 393 11572XXX, che non hanno prodotto insoluti. Con riferimento ai disservizi di rete l'operatore ha sottolineato che *"pur assumendo che il fax inviato ad H3G sia riferito proprio alla pagina 5 del formulario GU14 (si osserva infatti che allo stato attuale non vi è alcun collegamento tra quanto scritto dal cliente e la prova di un invio di documenti inviati ad H3G) l'utenza + 39 329-5649XXX risultava già disattiva dalla data del 08.08.2014 per port-out presso altro operatore. In conclusione si può assumere che, il reclamo, qualora sporto sarebbe comunque stato tardivo rispetto alla situazione di fatto che si era già verificata per volontà dell'utente. Inoltre, occorre rilevare che l'assenza e/o la precarietà del segnale radiomobile non impedisce la completa totale fruizione dei servizi voce ed sms grazie al "Roaming GSM", ossia grazie all'appoggio dell'utenza H3G sulle frequenze di altri Operatori di telefonia mobile".* L'operatore, inoltre esclude *"che possa trattarsi di precarietà e/o assenza di copertura del segnale radiomobile "3" in quanto nel comune di Firenze – in cui l'istante dichiara di risiedere – la rete "3" è disponibile ed è attivo anche il servizio Dati 4G LTE con velocità fino a 100 mega".* Infine, sul punto precisa che il rapporto contrattuale relativo all'utenza n. 329 5649XXX si è protratto per venti mesi, quello sull'utenza n. 393 4077088 per 23 mesi *"senza lamentare alcunché in merito a presunti disservizi di rete"*.

Sui lamentati costi per recesso anticipato l'operatore ha rilevato la legittimità di quanto fatturato: infatti gli importi indicati nelle *"fatture n. 1449157001 di euro 172,09 e n. 1449129980 di euro 245,65 sono riconducibili all'interruzione, prima della scadenza naturale del vincolo contrattuale fissata in trenta mesi, dei contratti relativi alle numerazioni + 39 329-5649XXX e +39 393-4077XXX"*. Infine, ha precisato che tali costi non ricadono *"in alcun modo nella normativa dettata nel 2007 in materia di penali, trattandosi (...) di un caso di recesso da offerte promozionali e, pertanto, sottratto alla disciplina della Legge Bersani"*.

In merito alla posizione contabile dell'istante l'operatore ha evidenziato come il Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales sia debitore oltre alle due fatture sopra citate anche delle fatture:

- n. 1448173723 di euro 37,28, riferita alla numerazione 393 4077XXX;
- n. 1439925054 di euro 169,83 ed insoluta per la somma di euro 147,05;
- n. 1448141833 di euro 204,35, riferita alla numerazione 329 5649413.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare è meritevole di accoglimento l'eccezione relativa alla carenza di legittimazione attiva sollevata dall'operatore nella propria memoria. Infatti, nel caso di specie, come emerge dai documenti prodotti dall'operatore a corredo della propria memoria (Doc. 1), la numerazione 329 2821XXX, indicata come numero interessato dal disservizio sia nel formulario GU14 sia nel formulario UG, risulta intestata, ad altro soggetto (Sig. Fabio XXXX), diverso dall'istante. Inoltre, anche il Codice Cliente n. 5152XXX, che il Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales riporta, tanto nell'istanza di conciliazione quanto nell'istanza introduttiva al presente procedimento come identificativo della propria posizione contrattuale con l'operatore H3G, è riferito, ad altro soggetto (Sig.ra Elisa XXXX).

Neppur soccorre altra indicazione utile nella descrizione dei fatti, ove non si fa cenno ad alcuna numerazione, né nella documentazione, presentata a corredo dell'istanza introduttiva del presente procedimento, atteso che, nell'unico documento allegato, un reclamo, si fa riferimento al cod. cliente n. 5152XXX, che, come precedentemente evidenziato, è associato ad altro soggetto, diverso dall'istante.

DELIBERAZIONE
n. 39 del 28 giugno 2016

Infine, si rileva come nessuna rettifica sia stata fornita dall'istante né con repliche né in sede di udienza di discussione.

Ciò premesso, per ciò che concerne le richieste indicate nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'Autorità adita riscontra la carenza di legittimazione attiva in capo all'odierno istante, in quanto non risulta essere legittimato ad agire a tutela degli interessi relativi alla numerazione 329 2821XXX per la quale il Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales ha sottoposto al CoReCom la definizione della controversia; pertanto, le relative domande sono inammissibili, e, come tali, dovranno essere rigettate.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile della posizione organizzativa "Attività di definizione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazione presso il Corecom" e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 giugno 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 19 febbraio 2016 dal Sig. XXXXXXXX Gonzales Rosales nei confronti dell'operatore H3G S.p.A., con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini