



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

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

Deliberazione n. 31/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **[REDACTED]** CONTRO H3G
S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 28 del mese di OTTOBRE 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.

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 24 SETTEMBRE 2013 Prot. n. 9513/C del 25.09.2013
contro
H3G s.p.a.

DELIBERA N. 31 del 28 ottobre 2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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” ed, in particolare, l’art. 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell’AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione 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’AGCOM n. 179/03/CSP, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 24 settembre 2013 acquisita in data 25 settembre 2013 al Prot. n. 9513/C nei confronti di H3G S.p.a.;

VISTA la nota del 05.11.2013, Prot. 10947/C, inviata a mezzo fax alla parte istante e alla H3G S.p.a. con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a comparire all'udienza di discussione per il giorno 23.12.2013 e a produrre memorie, nonché successivo termine per controdeduzioni;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 23.12.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.158/2013 del 23.12.2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

In data 24. 09. 2013, la sig.ra [REDACTED], titolare dell'utenza mobile privata n. [REDACTED], presentava istanza di definizione acquisita al prot. n. 9513/C, ove deduceva di non aver potuto ricevere ed effettuare telefonate, nonché navigare su Internet, nel [REDACTED] (PZ) e che tali servizi non erano stati disponibili nemmeno in roaming. Ciò dal 30.06.2013 al 03.07.2013, data quest'ultima in cui risultava possibile effettuare telefonate in roaming ma non anche usufruire del servizio Internet. Sosteneva inoltre la persistenza del disservizio alla data di presentazione dell'istanza (24.09.2013), nonostante i reclami formulati e nonostante il disservizio venisse segnalato agli operatori dei call center e venisse aperta pratica con assegnazione del n. 10744007.

Chiedeva quindi la corresponsione di indennizzo per sospensione/interruzione dei servizi di telefonia mobile ed Internet in mancanza di preavviso e/o della necessaria informativa, per tutta la durata del disservizio e cioè dal 30.06.2013 al dì di presentazione dell'istanza di definizione, la corresponsione di indennizzo per mancata risposta ai reclami, il rimborso delle spese sostenute per reclamare il disservizio e per continuare a mantenere contatti lavorativi e personali per il tempo del disservizio, oltre le spese di procedura.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 23.12.2013, comparivano, per la parte istante, la dott.ssa [REDACTED], nonché per la H3G S.p.a. interveniva l'avv. Domenico Ferrara. Si evidenzia che in data 02.12.2012, la stessa società faceva pervenire memoria difensiva acquisita al Protocollo al n. 11953/C, nella quale, con riferimento all'istanza de qua, rilevava l'improcedibilità della stessa ex art. 2, comma I allegato A Delibera 173/07/CONS, per avere già erogato, in data 17.07.2013, sull'utenza prepagata in contestazione, l'indennizzo automatico previsto dall'art. 24 Carta dei Servizi. Rilevava altresì il gestore di aver reso edotto l'istante di quanto innanzi, avendole trasmesso memoria ex art. 5 e 21 della Delibera 173/07/CONS a mezzo racc.ta A.R., di cui produceva relativo avviso di ricevimento. Dichiarava quindi di non avere altro da offrire né per i fatti lamentati, né a titolo di mancato riscontro ai reclami, non provati dall'utente, né per ristoro di spese di procedura, concludendo con richiesta di archiviazione.

La sig.ra [redacted], a sua volta, nella memoria difensiva depositata nel suo interesse, rilevava che il disservizio oggetto della controversia costituiva "fatto notorio" e che la H3G s.p.a. nulla aveva provato circa la durata del disservizio. Deduceva quindi l'assenza di cause di improcedibilità per essere stato l'indennizzo corrisposto al sol fine di "strumentalizzare" le previsioni di cui art. 2, comma I allegato A Delibera 173/07/CONS. Concludeva quindi formulando richiesta di integrale accoglimento delle richieste formulate.

All'udienza del 23.12.2013 summenzionata, la H3G S.p.a., come sopra rappresentata, si riportava alle memorie depositate, offrendo, a titolo meramente conciliativo, l'indennizzo di € 200,00.

L'istante, come sopra rappresentata, rilevava che la proposta formulata dalla Società non poteva ritenersi conforme a quanto previsto dai regolamenti AgCom 173/07/CONS nonché alle linee guida in materia di risoluzione delle controversie. Si riportava quindi integralmente alle proprie memorie, insistendo per l'accoglimento delle richieste ivi formulate.

Alla stessa udienza del 23.12.2013, il Responsabile del procedimento tratteneva la questione in definizione.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Sulla preliminare eccezione di improcedibilità dell'istanza di definizione

Deduce il Gestore l'improcedibilità dell'istanza di definizione a mente dell'art. 2, comma I, Allegato A Delibera 173/07/CONS, per avere erogato, sull'utenza in contestazione, l'indennizzo automatico di € 10,00 previsto dall'art. 24 Carta dei Servizi.

Orbene, l'eccezione sollevata dall'operatore risulta priva di fondamento e perciò la stessa deve essere rigettata.

Anzitutto, l'art. 2, comma I, allegato A Delibera 173/07/CONS definisce l'ambito di applicazione delle disposizioni di cui al regolamento in materia di indennizzi, chiarendo che "le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi". La norma richiamata, definisce, quindi, sostanzialmente, il *quomodo* dell'indennizzo, stabilendo i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie, ma non statuisce sull'*an* dell'istanza di definizione e meno che mai tipizza eventuali cause di improcedibilità della stessa.

Inoltre, ove, per *inconcessum*, si volesse accedere all'interpretazione fornita dal Gestore della richiamata disposizione, l'eccezione di improcedibilità deve essere comunque rigettata, considerato che l'indennizzo previsto dall'art. 24 della Carta delle Garanzie H3G s.p.a. presuppone sempre e comunque una richiesta da parte del Cliente, che, nella fattispecie, non vi è stata, dovendosi l'erogazione dell'indennizzo ricondurre ad autonoma iniziativa dell'operatore.

Né, infine, quest'ultimo può essere valutato alla stregua di un indennizzo automatico che consentirebbe di superare la condizione prevista dall'art.24 della Carta, ossia la richiesta dell'utente, perché l'indennizzo automatico è previsto per le diverse fattispecie di "ritardo di attivazione del servizio base ovvero in caso di indebita sospensione o cessazione del Servizio", laddove invece, nella fattispecie di che trattasi – come pure palesato dalla misura dell'indennizzo erogato, pari ad € 10,00, - sarebbe stato riconosciuta dall'operatore l' "irregolare funzionamento dei servizi base". per i quali, si ripete, non è previsto, giusta il disposto dell'art. 24, l'indennizzo automatico