



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

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

Deliberazione n. 27/2014

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 25 Settembre 2014 Prot. n. 9511/C
contro
H3G S.P.A.

DELIBERA N. 27/2014 del 28/10/2014

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 2014 acquisita il 25 settembre 2014 al Prot. n. 9511/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 ed a 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, assegnando alle parti termine per produrre memorie, nonché ulteriore 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.154 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 settembre 2013, il sig. **Marc**, titolare dell'utenza mobile privata recante il n. **02**, presentava istanza di definizione acquisita al prot. n. 9511/C del 25 settembre 2013, a mezzo della quale, rinviando all'allegato formulario UG, premesso che:

-) aveva attivato rapporto di abbonamento con H3G s.p.a. "Piano Tariffario Top 400", con in uso un telefono cellulare e la possibilità di usufruire di servizi di telefonia mobile, Internet ed sms dietro corrispettivo di un dato canone;

-) che a suo dire sin dal principio non era stato possibile telefonare nonché collegarsi ad Internet su rete 3 nel comune di **...**;

-) che dal 24 giugno 2013 al 01.07-2013 non era stato possibile usufruire del servizio Internet, come già accaduto nel mese di aprile e che tale disservizio era stato reclamato on line;

-) che in fatturazione gli venivano addebitati costi per traffico "Contenuti Portale 3" oppure "Pagine Portale 3"

formulava le seguenti richieste:

- 1) rispetto delle condizioni contrattuali, ovvero, ove non possibile, risoluzione del contratto senza addebito di penali;
- 2) abbattimento di tutte le fatture emesse e loro riemissione in conformità ai termini dell'offerta proposta ed accettata;
- 3) corresponsione di indennizzo per malfunzionamento servizio di telefonia mobile ed Internet, dall'attivazione ad di di presentazione dell'istanza di definizione;
- 4) corresponsione di indennizzo per sospensione/interruzione del servizio Internet nei mesi di aprile e giugno/luglio 2013;
- 5) corresponsione indennizzo per attivazione servizi/profilo mai richiesti;
- 6) corresponsione indennizzo per mancato avviso superamento soglia settimanale/mensile dell'offerta accettata;
- 7) corresponsione di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 8) corresponsione spese di procedura.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 23.12.2013, comparivano per la parte istante, la dott.ssa **...** nonché per la H3G spa, l'avv. Domenico Ferrara. Si evidenzia che in data 25.11.2013 la stessa società faceva pervenire memoria difensiva acquisita al Protocollo al n.11956/C del 02.12.2013, nella quale, con riferimento all'istanza de qua, rilevava innanzitutto la disattivazione della

Infine produce fatture e dettaglio traffico relativo all'utenza da cui si evincono l'utilizzo ed i consumi da parte dell'utente.

Orbene, sul punto, premesso il disposto di cui all'art. 3, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazioni sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni e, in caso di interventi di manutenzione programmati, che comportino l'interruzione dei servizi offerti, debbono preavvisare gli utenti, con adeguati mezzi e con specifica indicazione della presumibile durata delle interruzioni stesse, vi è tuttavia da rilevare che l'utente, nella fattispecie che ci occupa, si è limitato ad addurre una generica impossibilità di utilizzo dei servizi 3 di telefonia mobile ed Internet, sostenendo, con riferimento al primo, l'impossibilità di effettuare telefonate sin dalla sottoscrizione dell'abbonamento, e, con riferimento al servizio Internet, sostenendo inizialmente un disservizio di analogia durata e poi, successivamente, circoscrivendo lo stesso al periodo compreso tra il 24.06.2013 ed il 1°.07.2013.

Tuttavia, al di là delle generiche e a tratti contraddittorie richieste dell'utente, rileva, principalmente, nella fattispecie, la circostanza che a fronte del sostenuto disservizio, non vi è traccia neppure di un reclamo da parte dello stesso all'indirizzo dell'operatore, reclamo che avrebbe potuto consentire di tracciare con precisione l'eventuale disservizio. Difatti risulta del tutto assente la prova che, in costanza di disservizio ed anche successivamente, l'istante abbia inoltrato reclami all'operatore.

Di contro, l'operatore, adempiendo all'onere della prova su di esso gravante, ha versato in atti sia le fatture relative ai consumi, sia il dettaglio del traffico effettuato, dai quali documenti si evince, che l'utente ha usufruito tanto del servizio di telefonia mobile, sotto copertura 3, quanto del servizio dati, tra l'altro realizzando spesso anche consumi extra soglia.

Le argomentazioni addotte dall'operatore a sostegno della richiesta di rigetto delle istanze del ricorrente, supportate da copiosa documentazione probatoria, non sono state minimamente contestate dall'utente in sede di controdeduzioni, essendosi l'utente, nelle memorie a ciò preposte, limitato a contestare la ritualità delle memorie ex adverso esibite, senza contestare minimamente nel merito, sia pure in via graduata alla preliminare eccezione, le allegazioni della compagnia telefonica.

Dalla documentazione agli atti, quindi, risulta che l'utente ha usufruito della prestazione dedotta in contratto sicchè si desume che nessun disservizio o malfunzionamento ne ha limitato la possibilità di utilizzo, rispetto alle previsioni contrattuali. Pertanto si ritiene che l'odierno istante non abbia titolo a ricevere alcun indennizzo, così come invece richiesto.

Sull'attivazione di servizi/profilo non richiesti dall'utente

La domanda di indennizzo deve essere rigettata perché, come diffusamente spiegato e dimostrato in sede difensiva dalla società convenuta, i servizi attivi sull'utenza che hanno originato gli addebiti contestati, sono stati attivati volontariamente da parte dell'utente, tramite telefono mobile e seguendo una procedura appositamente studiata per evitare attivazioni involontarie e non consapevoli.

Sul ripristino delle originarie condizioni contrattuali ovvero di risoluzione contrattuale

L'utente formula richiesta di abbattimento di tutte le fatture emesse e la loro riemissione in conformità ai termini dell'offerta proposta ed accettata.

L'operatore contesta la richiesta, adducendo la corretta contabilizzazione in conformità ai costi previsti dal piano tariffario ed in relazione alla tipologia di traffico generato, anche in extrasoglia.

L'esame delle fatture esibite dimostra che la tariffazione è stata effettuata nel rispetto delle pattuizioni contrattuali e cioè in conformità alle Condizioni Generali di Contratto ed al Piano tariffario prescelto; condizioni che l'istante ha accettato all'atto della stipulazione contrattuale. Dalle fatture esibite risulta

che l'utenza ha generato anche traffico in extra-soglia, di cui sono riportate le singole voci, e, di conseguenza si è proceduto al relativo addebito. La richiesta dell'utente deve pertanto essere rigettata. Analogamente, deve essere rigettata la richiesta di risoluzione contrattuale perché, anzitutto, diretta ad una statuizione modificativa di una situazione di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, per come previsto dall'art. 19, comma 4, della Delibera Agcom 173/07/Cons.

Tra l'altro tale richiesta, alla data odierna, si configura del tutto ultronea, in quanto il Gestore in data 23.10.2013 ha disattivato la numerazione in capo all'utente.

Sulla richiesta di indennizzo per mancato avviso superamento soglia settimanale/mensile

L'utente si duole altresì del mancato avviso, da parte dell'operatore, del superamento della soglia settimanale/mensile previsto dal piano tariffario prescelto.

Posto che vige, sul punto, in base al disposto di cui all'art.3, comma 6 della Delibera Agcom n.126/07/Cons, un dovere a carico del soggetto erogatore della fornitura di "protezione" dell'utente che si sostanzia pure nell'obbligo di informativa del superamento di un certo limite di traffico e quindi dei relativi costi aggiuntivi, tuttavia, dalle argomentazioni difensive della società convenuta si rinviene un preciso riferimento a tale adempimento informativo nei confronti degli utenti, e quindi, anche dell'odierno ricorrente.

Difatti la società convenuta enuncia tutti i vari canali attraverso i quali l'utente avrebbe potuto monitorare il livello di soglia raggiunto, ricorrendo appunto agli strumenti che il gestore mette a disposizione di tutta la Clientela, strumenti che, nella fattispecie concreta, non si ha difficoltà a considerare accessibili dall'utente, al pari di altri Servizi offerti dal Gestore, della cui fruizione vi è traccia agli atti.

Sulle mancata risposta ai reclami

Agli atti non risulta acquisito alcun documento che possa ricondursi alla fattispecie del reclamo, così come definita dall'art. 1, comma 1, lettera d) allegato A, della delibera n. 179/03/CPS, per cui la richiesta dell'utente, sul punto, non può trovare accoglimento.

Sulle spese del procedimento

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS "(...) l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Ciò stante, atteso che l'operatore ha partecipato ad entrambe le udienze tenutesi presso questo Co.Re.Com, manifestando pure spirito conciliativo formulando proposta di definizione bonaria della controversia, non accettata dall'utente, si ritiene di non riconoscere nulla all'utente a titolo di spese di procedura.

P. Q. M.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

- il rigetto dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 25 SETTEMBRE 2013 n. 9511/C.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento.

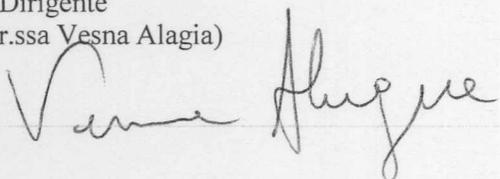
In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

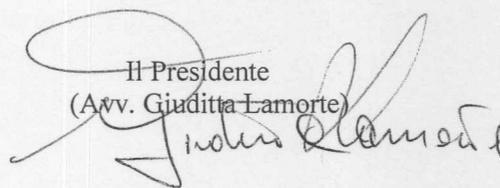
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)



Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)



Gli esperti giuridici redattori
(Avv. Elisabetta Morfini Avv. Celeste Defina)

