



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

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

Deliberazione n. 50/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA
ELETTROMECCANICA XXXXXX C/ H3G spa

L'anno duemilasedici, il giorno 30 del mese di 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. 50/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ELETTROMECCANICA XXXXXX C/H3G SPA (PROT. NN. 11338/C del 15.10.2015 e 11339/C del 15.10.2015)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 30/06/2016;

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*”;

VISTE le istanze dell’utente Elettromeccanica XXXXXX presentate in data 15/10/2015, prot. nn. 11338/C e 11339/C contro H3G SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante

La società Elettromeccanica Xxxxxx, in persona del legale rappresentante *pro tempore* Sig. XXXXXXXXXXX, è titolare di un contratto *business* con l'operatore H3G SpA.

L'istante, lamenta di aver subito una procedura di migrazione mai autorizzata verso altro operatore (Vodafone SpA) con riferimento a n. 24 utenze i cui servizi telefonici dal 16.01.2015 venivano illegittimamente sospesi.

L'utente, apprendeva della migrazione dall'operatore H3G SpA e nella stessa giornata della subita sospensione della linea telefonica, procedeva, contestualmente, a sporgere querela dinanzi ai Carabinieri e ad inviare una nota a mezzo pec, con la quale gli operatori H3G e Vodafone SpA, venivano tempestivamente informati sia della denuncia e quindi della totale estraneità della società Elettromeccanica Xxxxxx alla richiesta di migrazione sia della necessità di riattivare tempestivamente tutte le utenze presso l'operatore H3G.

Successivamente, al fine di accelerare la riattivazione, l'utente si vedeva costretto ad attivare 24 nuove schede con portabilità da Vodafone all'operatore H3G SpA sostenendo i relativi costi.

Il dì 8.02.2015 l'operatore H3G SpA emetteva fattura n. 1589010743 per supposto recesso anticipato dell'importo di Euro 2.929,65 avverso la quale l'utente inoltrava a mezzo pec del 13.03.2015 formale reclamo contestando la pretesa creditoria in quanto giammai l'utente aveva avviato una pratica di migrazione da H3G SpA verso Vodafone SpA.

Il reclamo non veniva riscontrato dall'operatore telefonico.

Ma vi è di più.

In data 7.04.2015, l'istante subiva una nuova sospensione della linea telefonica relativamente a n. 6 utenze *business* che lo vedeva costretto a corrispondere la somma di

Euro 1.000,00 in favore dell'operatore H3G SpA al solo fine di riattivare prontamente la linea.

Il 13.04.2015, l'utente si determinava ad avviare il primo tentativo di conciliazione nel procedimento di cui all'UG14 prot. 11338/C, per vedersi riconoscere lo storno della sopra citata fattura e l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Seguiva, il 15.04.2015, un secondo tentativo di conciliazione nel procedimento di cui all'UG14 prot. 11339/C, per ottenere la riattivazione della linea sospesa il 7.04.2015 e per vedersi riconoscere l'indennizzo per la illegittima sospensione della linea in relazione a n. 6 utenze.

Nelle more della conciliazione, la linea telefonica veniva riattivata il 17.04.2015 per poi essere nuovamente sospesa il dì 8.06.2015.

A fronte di questa nuova sospensione l'utente, tempestivamente, il 9.06.2015, si determinava a chiedere un provvedimento d'urgenza (GU5) per la riattivazione della linea che aveva luogo il 12.06.2015.

In conseguenza del disagio patito e della mancata conciliazione, il 15.10.2015, l'utente protocollava istanza di definizione di cui al n. 11338/C di protocollo per vedersi riconosocere:

- a.** lo storno della fattura n. n. 1589010743 di Euro 2.929,65 emessa per supposto recesso anticipato;
- b.** il rimborso della somma di Euro 1.000,00 corrisposta in relazione alla suddetta fattura al solo fine di ottenere la riattivazione della linea in relazione a n. 6 utenze;
- c.** l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 13.03.2015.

Mentre, con l'istanza di definizione di cui al n. 11339/C di protocollo, chiede:

d. il riconoscimento dell'indennizzo per illegittima sospensione dei servizi telefonici relativi a n. 6 utenze per il periodo dal 7.04.2015 al 17.04.2015 e dal dì 8.06.2015 al 12.06.2015, quantificato, nella memoria di replica, in Euro 1.440,00 (così determinata ai sensi degli artt. 4 e 12 del Regolamento Indennizzi: 15,00 x 16 giorni complessivi di sospensione x 6 utenze *business* coinvolte).

In occasione del primo termine per il deposito di memorie e documentazione, l'istante produce la proposta di abbonamento della Vodafone SpA compilata in ogni parte dall'agente Vodafone ma non sottoscritta da parte del legale rappresentante della Elettromeccanica Xxxxxx.

Mentre, in sede di replica, *in rito* eccepisce la inammissibilità della memoria primo termine dell'operatore per tardività della stessa per essere stata trasmessa oltre l'orario di ufficio e da un indirizzo pec diverso da quello del legale che ha sottoscritto la memoria.

Nel merito, contesta le deduzioni di parte avversa affermando che giammai è stata autorizzata dall'istante la migrazione verso l'operatore Vodafone e quindi disconoscendo l'autenticità delle firme apposte al modulo di proposta di abbonamento Vodafone depositato dall'operatore H3G in occasione della prima memoria.

2. La posizione dell'operatore

H3G SpA respinge le richieste di parte istante e nella memoria difensiva ritualmente trasmessa a mezzo pec il 29.02.2015:

in rito, ha eccepito la improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di indennizzi per la sospensione della linea (richiesta dell'istante *sub d*) assumendo di aver già provveduto a indennizzare l'istante, riconoscendo, nell'ambito della procedura d'urgenza, la misura compensativa totale pari ad Euro 14,00 ai sensi dell'art. 24 della Carta Servizi per 14 giorni totali di sospensione della linea mediante emissione di nota credito versata in atti.

Precisamente, l'importo di Euro 14,00 è stato posto in compensazione sulla fattura n. 1589010743 originariamente di Euro 2.929,65, ridotta ad Euro 1.915,65 per effetto sia del versamento di Euro 1.000,00 da parte dell'utente sia di Euro 14,00 a titolo di indennizzo riconosciuto contrattualmente dall'operatore per illegittima sospensione della linea;

nel merito, ha confermato la legittimità della fattura emessa per recesso anticipato in quanto l'istante aveva aderito alla richiesta di migrazione verso altro operatore e di tanto

ha fornito prova documentale depositando copia della proposta di abbonamento alla offerta Vodafone sottoscritta dall'istante.

Infine, con memoria di replica, tempestivamente trasmessa, ha contestato la eccezione di inammissibilità della memoria primo termine, sollevata da parte istante, facendo presente che questo Corecom, nell'avvio del procedimento nulla ha disposto in ordine all'orario di trasmissione e, pertanto, il termine finale coincide con le ore 24 del giorno fissato.

Parimenti infondata deve ritenersi la doglianza di controparte relativa all'indirizzo pec dell'avvocato che ha trasmesso la memoria diverso dal legale che l'ha sottoscritta.

Precisamente, sul punto, l'operatore chiarisce che simili formalismi non appartengono al Regolamento 173/07/CONS che, invece, richiede esclusivamente la tempestività e l'invio contestuale della memoria al Comitato e alla controparte.

Inoltre, fa presente che l'Avv. Mastronardi, nella qualità di mittente della prima memoria ha depositato, presso il Corecom Basilicata, regolare procura rilasciata dalla compagnia telefonica H3G SpA.

Infine, contesta la ricezione del reclamo da parte dell'istante.

3. Motivazioni della decisione

In via preliminare, va evidenziata la riunione dei due procedimenti in considerazione della omogeneità delle controversie e del collegamento funzionale delle stesse.

In rito

Passando all'analisi delle questioni di rito, l'eccezione sollevata dall'istante è inaccoglibile per i motivi di seguito esposti.

Precipuamente, l'art. 16 comma 2 del Regolamento 173/07/CONS, in tema di memorie e documenti, pone a carico delle parti solo due oneri: la tempestività del deposito e quindi il rispetto del termine fissato nell'avviso di convocazione e la contestuale trasmissione della memoria/documentazione alla controparte e al Comitato.

Nel caso di specie, alcuna contestazione può essere mossa all'operatore il quale ha trasmesso la memoria a mezzo pec sia all'indirizzo di questo organo sia a quello del legale dell'istante rispettando il termine fissato dal Responsabile del Procedimento.

A nulla, invece, rileva l'orario di trasmissione di cui non vi è traccia nell'avviso di avvio del procedimento così come non è di pregio la contestazione mossa dall'istante relativa all'indirizzo pec del mittente.

Invece, l'eccezione di improcedibilità, sollevata dall'operatore, della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di indennizzo per la sospensione della linea (collegata alla richiesta dell'istante **sub d** di cui sopra), deve essere parzialmente accolta per i seguenti motivi.

Più precisamente, l'operatore in occasione della memoria ex art. 5 del Regolamento 173/07/CONS prodotta a seguito di richiesta di provvedimento temporaneo d'urgenza in relazione alla sospensione della linea, ha riconosciuto all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 24 della Carta dei Servizi erogandolo sotto forma di nota credito n. 1595009224 del 15.06.2015 emessa ancor prima della celebrazione della udienza di conciliazione.

Il fondamento normativo è l'art. 2 del Regolamento Indennizzi che delimita l'ambito di applicazione dello stesso stabilendo 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”*.

Nel caso di specie si ritiene che l'erogazione dell'indennizzo contrattualmente stabilito sia conforme alla Carta dei Servizi e sia tempestivo in quanto la nota credito è stata emessa ancor prima della celebrazione dell'udienza di conciliazione.

Nel merito

Tuttavia, nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso della istruttoria, la richiesta **sub d** formulata da parte istante deve essere accolta solo in parte per la seguente motivazione.

Nel caso di specie, l'operatore ha riconosciuto l'indennizzo per 14 giorni di sospensione mentre l'istante afferma di aver subito una sospensione complessiva di 16 giorni.

Poiché sulla durata della sospensione l'operatore non ha fornito prova contraria, si ritiene di accogliere la doglianza della società istante per n. 2 giorni di disservizio subiti e non contrattualmente indennizzati quantificando l'importo dovuto in complessivi Euro 180,00 ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 e 12 comma 2 del Reg. Indennizzi.

Infatti, trattandosi di clientela *business* e di n. 6 utenze coinvolte nella sospensione illegittima del servizio voce, l'importo è così determinato: Euro 15,00 * 2 giorni * 6 utenze = Euro 180,00.

Prima di passare all'analisi della doglianza principale (*sub a*), occorre pronunciarsi sulla richiesta *sub b* relativa alla restituzione della somma di Euro 1.000,00 alla quale è strettamente connessa.

La stessa è inaccoglibile in quanto avanzata per la prima volta in sede di definizione di cui al prot. 1338/C di GU14 e cioè configura un inammissibile mutamento del *thema decidendum* e violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Tuttavia, occorre precisare che nella memoria ex art. 5 della Delibera 173/07/CONS depositata nell'ambito del procedimento d'urgenza, l'operatore fa presente che l'originale importo di Euro 2.929,65 della contestata fattura è stato ridotto ad Euro 1.929,65 tenendo conto del bonifico di Euro 1.000,00.

Pertanto, la doglianza è inammissibile perché costituisce una domanda nuova, ma di fatto, sulla stessa è cessata la materia del contendere.

Passando all'analisi della richiesta *sub a*, la stessa è accoglibile per i seguenti motivi.

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'utente della migrazione verso altro operatore giammai richiesta dallo stesso, che ha comportato non solo una illegittima sospensione della linea ma soprattutto l'emissione della fattura n. 1589010743 da parte dell'operatore *donating* per recesso anticipato.

Nel corso della istruttoria, le parti hanno depositato il modulo di proposta di abbonamento Vodafone.

Entrambe le copie risultano compilate in ogni parte ma, quella depositata dall'istante è priva di sottoscrizione da parte del legale rappresentante della Elettromeccanica Xxxxxx, mentre, quella prodotta dall'operatore è corredata di firma.

A fronte di tali circostanze, il Sig. Xxxxx si è più volte attivato per disconoscere la fondatezza della firma apposta sulla richiesta di migrazione.

In particolare, l'istante:

- ha presentato due querele entrambe versate in atti;
- ha prontamente trasmesso a mezzo pec il 16.01.2015, alle società operatrici coinvolte, una comunicazione per renderle edotte della propria estraneità alla richiesta di migrazione e per informarle dell'avvenuta querela;
- ha espressamente disconosciuto le firme apposte alla più volte citata richiesta di migrazione in occasione della memoria di replica.

Alla luce di tali accadimenti, va detto che, vi è piena consapevolezza da parte di questo organo dei limiti del Comitato a deliberare su una questione che verte sul disconoscimento della firma.

Tuttavia, le virtuose azioni ripetutamente poste in essere dall'utente - anche dinanzi alla pubblica autorità - per disconoscere con forza la propria firma, induce questo organo ad accogliere la richiesta dell'istante e a ritenere, pertanto, verosimile che la procedura di migrazione non sia mai stata richiesta dalla società Elettromeccanica Xxxxxx.

Ma vi è di più.

Nelle comunicazioni versate in atti e sottoscritte dall'istante, la sottoscrizione è spesso accompagnata dal timbro della società che, invece, manca nella proposta di abbonamento depositata dall'operatore.

In definitiva, si ritiene che manchi una valida e sicura manifestazione di volontà da parte dell'istante in relazione alla presunta richiesta di portabilità da qui la illegittimità della fattura emessa per recesso anticipato.

Infine, anche la richiesta *sub c*, è fondata.

Il reclamo è stato inoltrato a mezzo pec il 13.03.2015, giuste ricevute di accettazione e di consegna prodotte e non è stata fornita la risposta nei 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore.

Con riguardo al periodo indennizzabile, lo stesso si estende dal 13.03.2015 al 17.07.2015 coincidente con l'udienza di conciliazione, pari a 127 giorni a cui devono essere detratti 45 giorni per la lavorazione del reclamo, per un totale di 82 giorni indennizzabili quantificati in Euro 82,00.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 sesto comma del Regolamento 173/07/CONS.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

Delibera

la società H3G SpA, in accoglimento parziale delle istanze acquisite al protocollo GU14 nn. 11338/C e 11339/C, è tenuta a:

1. stornare l'importo di Euro 1.915,65 giusta fattura n. 1589010743 originariamente emessa per Euro 2.929,65 e successivamente ridotta ad Euro 1.915,65;
2. corrispondere a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento 73/11/CONS, l'importo di Euro 82,00 per mancata risposta al reclamo;
3. corrispondere a titolo di indennizzo per sospensione illegittima della linea voce, ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 e 12 del Regolamento 73/11/CONS, la somma di Euro 180,00.

Le somme di cui nn. 2 e 3 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

La società H3G SpA è tenuta, infine, a corrispondere in favore dell'istante Euro 100,00 (cento virgola zero) per spese di procedura.

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;

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
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia