



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 42 del 13 giugno 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXX contro H3G XXX
----------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXXXX contro H3G XXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP “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’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 481/95”



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA l'istanza del 26 gennaio 2011, corredata della documentazione ivi elencata, nella medesima data - con la quale XXXXXXX ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia in essere con la società H3G XXX;

VISTA la nota del 25 febbraio 2011, prot n. 920 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di definizione della controversia, informandole contestualmente della facoltà di presentare memorie o depositare documenti;

Visti la memoria, i documenti e le note autorizzate depositate dall'operatore rispettivamente in data 25.3.2011 e 27.5.2012;

VISTI il verbale dell'udienza di discussione 26 aprile 2011 fissata a seguito di richiesta dell'operatore, nella quale sono comparsi i rappresentanti di tutte le parti;

VISTI gli atti tutti del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1. La società istante, nel mese di dicembre del 2008, si rivolgeva alla società H3G XXX chiedendo il trasloco della propria utenza n. XXXXXX piu' altre n. 8 utenze alla medesima intestate. Tuttavia il trasloco avveniva solo nel mese di febbraio del 2009, dopo cioè oltre due mesi dalla richiesta e in data 3.3.2009 la società istante provvedeva ad inviare raccomandata di reclamo, mai riscontrato, anche per il fatto di aver ricevuto fatturazione dal periodo dicembre 2008. Nel frattempo in data 2.3.2009 dichiarava di avere subito l'interruzione del servizio.

Sulla base di quanto rappresentato, l'istante, esperito inutilmente il tentativo di conciliazione, si è rivolto al Co.re.com Umbria per sentire accogliere le seguenti richieste:

- emissione note di credito per le fatture emesse su importi non dovuti;
- risarcimento dei danni conseguenti alla impossibilità di fruire del servizio voce per oltre due mesi.

L'operatore H3G nei propri scritti difensivi, in sintesi, declinando ogni responsabilità rappresenta quanto segue:

- preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per carenza degli elementi essenziali di cui all'art. 14 , comma III e art. 7, comma 1, della del. 173/07/CONS, per aver omesso di indicare la sede legale dell'operatore e per non aver indicato tutte le utenze cui riferire le odierne contestazioni.

- nel merito che in data 2.12.2008 la società istante sottoscriveva contratto per l'attivazione del servizio voce relativamente a n. 7 delle 9 utenze alla medesima intestate e di seguito elencate:XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX e XXXXXX, richiedendo solo successivamente la portabilità all'operatore *donating* Wind di altrettante numerazioni nn. XX-XXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXX e XXXXXXXX da sovrascrivere su tali utenze, peraltro abbinata ad altrettanti terminali concessi all'istante a titolo di comodato d'uso, mentre per le utenze XXXXX e XXXXXXX non è stata mai avanzata richiesta di portabilità del numero;



Comitato regionale per le comunicazioni

- che in data 5.2.2009 l'operatore H3G XXX ha dato corso alla richiesta di portabilità dall'operatore *donating* completando la migrazione delle predette numerazioni in data 19.2.2009;
- che il rapporto contrattuale era comunque in essere sin dal tempo della richiesta e, di conseguenza, la fatturazione era corretta.
- in merito al recesso anticipato dal contratto recante data 12.3.2009 l'operatore ha provveduto alla disattivazione delle utenze addebitando nella fattura n. XXXXXXXX del 15.8.2009 le somme contrattualmente dovute in conseguenza alla risoluzione anticipata dal contratto, come previsto nei contratti che prevedono una durata predeterminata, per un totale di €. 7.093,74;
- in relazione alla mancata restituzione degli apparati abbinati alle utenze di cui sopra, nonostante la disattivazione sia intervenuta in data 12.3.2009 come detto, l'utente non ha provveduto ancora ad oggi alla restituzione dei terminali con grave nocumento per H3G XXX che è rimasta priva della disponibilità e del godimento degli stessi ed ha subito l'obsolescenza dei medesimi.
- H3G ha, per mera finalità transattiva, e senza riconoscimento alcuno di colpa, proposto all'utente, sia in sede di memorie che in sede di udienza di discussione, previa restituzione dei terminali, lo storno integrale della fattura n. xxxxxxxx di Euro 4.890,60 e di ogni fattura emessa e successiva alla ricezione della richiesta di risoluzione anticipata del contratto, oltre al pagamento delle somme insolute di cui alle fatture n. xxxxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxxxx in quanto riferiti a periodi antecedenti la richiesta di risoluzione anticipata del contratto pari ad €. 1.835,70, eventuali cartelle esattoriali relative a tale periodo saranno a carico dell'istante.

L'utente ha rifiutato tale proposta.

RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1 Va evidenziato che l'istanza proposta dalla XXXXXXXX soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Non può essere quindi accolta l'eccezione sollevata dall'operatore H3G XXX circa l'inammissibilità e/o irricevibilità della domanda per carenza dei requisiti di cui all'art. 14, comma 3° e 7, comma 1°, della Del. 173/07/CONS il quale dispone che *"nell'istanza presentata al Co.re.com che introduce il procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità: ... il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore ..."*.

Infatti nell'istanza di definizione proposta, è stato indicato da parte dell'istante sia il numero delle utenze interessate, "XXXXXXXX e altri 8", sia il codice contratto xxxxxxxx, identificativo appunto del rapporto in essere con l'operatore. Inoltre è priva di significato l'eccezione che riguarda la circostanza per cui è stata indicata un errata sede legale dell'operatore nella casella apposita, considerato che comunque il Regolamento citato prevede genericamente l'indicazione della sede dell'operatore, e non della sede legale. Pertanto, nelle finalità stesse delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie che le istanze "inesatte", ogni qual volta sia possibile, siano interpretate nel loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

2.2. Sempre in via preliminare occorre chiarire che, ai sensi del 4° e 5° comma dell'art. 19 del



Comitato regionale per le comunicazioni

Regolamento l'Agcom e, per essa il Co.re.com, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Pertanto, la domanda di risarcimento formulata dall'istante va interpretata come richiesta di indennizzo, in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS, fermo restando il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di essere compensato per il disservizio subito a causa della condotta dell'operatore, essa si ritiene meritevole di pieno accoglimento atteso che fino al 19.2.2009 il servizio non è stato erogato stante quanto affermato dall'istante.

Da tale data e fino al 2.3.2009, data in cui è avvenuta la disattivazione di tutte le utenze per mancato pagamento della fattura relativa al periodo dicembre 2008, l'istante ha usufruito dei servizi telefonici offerti dall'operatore H3G XXX ed attivati sulle numerazioni portate, quindi circa 11 giorni, per poi procedere alla richiesta di recesso formulata in data 12.3.2009.

Pertanto, in accoglimento della richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la ritardata portabilità delle proprie utenze, si procede a determinare quanto dovuto dalla Società sulla base dei criteri sanciti dalla Carta dei Servizi, non trovando applicazione le disposizioni ex delibera 73/11/CONS, entrata in vigore dopo l'insaturazione del presente contenzioso, che individua per la fattispecie della ritardata attivazione dell'utenza un indennizzo di euro 2,00, per ciascuna utenza e per ogni giorno di ritardo. Nel caso di specie non troverà applicazione il massimale di euro 60,00 fissato dalla Carta servizi: lo stesso, infatti, viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale (la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura dell'utente -persona fisica/ giuridica- che ha subito il pregiudizio ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP).

Per quanto riguarda l'individuazione del periodo temporale su cui calcolare l'indennizzo, occorre rilevare che il *dies a quo* dovrebbe farsi decorrere dalla data concordata tra le stesse parti per l'effettuazione del trasloco e cioè il 15.12.2008. Considerato d'altronde, che, nel caso di specie, detta circostanza risulta dagli atti e non è controversa, si ritiene di individuare il *dies a quo* dall'ultimo giorno indicato dalla società H3G XXX, nei moduli contrattuali, come quello utile per l'effettuazione del trasloco, ossia tre giorni lavorativi successivi alla ricezione e presa in carico della richiesta da parte dell'utente.

Alla luce di ciò pertanto, si ritiene di dover calcolare il suddetto indennizzo a far data dal 6 dicembre 2008 - decorsi cioè tre giorni lavorativi dal 2.12.2008 - e sino al 19.2.2009, data in cui il trasloco risulta essere stato effettuato, per giorni 75 e per un importo complessivo per tutte le utenze interessate di euro **1.350,00 (€ 2,00 x 75 gg=€ 1350)**.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del



Comitato regionale per le comunicazioni

Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, tutti gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Per quanto riguarda la questione relativa alle fatture emesse dalla H3G XXX, è pacifico che questa vadano annullate per il periodo in cui il servizio non è stato erogato, in particolare quindi andrà effettuato il ricalcolo sul dovuto tenendo in considerazione solo il periodo in cui il servizio è stato erogato, quindi dal 19.2.2009 al 3.2.2009 per complessivi giorni 11.

Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore H3G XX, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III. 4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS. Le stesse, in particolare, sono quantificate in euro **100,00** considerato che: *i)* la parte istante ha presenziato personalmente all'intera procedura con l'assistenza di un proprio legale di fiducia affrontando costi aggiuntivi; *ii)* l'operatore ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione e, in sede di definizione, ha garantito l'instaurazione del contraddittorio mediante il deposito di memorie difensive; nella medesima circostanza ha tentato, altresì, un componimento bonario della vertenza formulando una proposta transattiva economicamente congrua.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata in data 21 gennaio 2011 dalla XXXXXXXX, la società H3gXXX- in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuta a:

- annullare la posizione debitoria dell'istante procedendo al ricalcolo del dovuto per il periodo dal 19.2.2009 al 3.3.2009 in cui il servizio è stato effettivamente erogato;
- corrispondere all'istante la somma di **euro 1.350,00** a titolo di indennizzo per i motivi di cui sopra;
- corrispondere a detto soggetto la somma di **euro 100,00** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

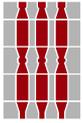
L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

Perugia, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)