



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 29 del 21 novembre 2011

OGGETTO n.	Definizione della controversia: TURANO xxxx contro H3G xxxxx.
-------------------	---

	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: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

TURANO xxx contro H3G xxxx

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”;

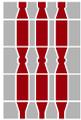
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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;



Comitato regionale per le comunicazioni

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 n.73/11/CONS "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'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 29 aprile 2011 (prot. n.2048), con la quale xxxx Turano , corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con la società H3G;

VISTA la nota datata 04 maggio 2011 (prot.n.2115) con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 29 giugno 2011 per la discussione della controversia medesima;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore, nonché la documentazione alla medesima allegata pervenute in data 30 maggio 2011 (prot.n.2673) ;

VISTE le memorie difensive dell'istante pervenute in data 30 maggio 2011 (prot.n.2591) ed in data 09 giugno 2011 (prot.n.2755), nonché la documentazione allegata alla prima memoria difensiva;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 29 giugno 2011 nella quale sono comparse entrambe le parti;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento datata 07 novembre 2011 e la proposta del dirigente del servizio;

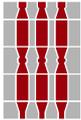
UDITA la relazione del componente del Comitato dott. Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, xxxxxx Turano, nei propri scritti difensivi (istanza introduttiva, memorie e verbale udienza di discussione), relativamente a due contratti sottoscritti con la società H3G il primo in data 01 dicembre 2007, denominato "3 business-In Trenet.data3" ed il secondo in data 03 dicembre 2009 denominato "3 business-B.TimeLarge", rappresenta quanto segue:

-di non riuscire dal mese di ottobre 2009 a ricevere né effettuare telefonate e neppure a connettersi ad internet sulle utenze numeri 393xxxxxxx e 393xxxxxxxxx;



Comitato regionale per le comunicazioni

- di avere sottoscritto il secondo contratto perché il rivenditore le aveva assicurato la risoluzione delle problematiche tecniche;
- di avere effettuato vari reclami all'operatore a mezzo segnalazioni al numero verde, con fax del 19 gennaio 2010 e con raccomandata datata 18 febbraio 2010 senza ottenere alcuna risposta;
- di avere regolarmente pagato i canoni di abbonamento fatturati dall'operatore e di avere comunicato il recesso , relativamente all'utenza 393xxxxxx, con fax del 19 gennaio 2010 e con raccomandata datata 18 febbraio 2010 , ricevuta il 05 marzo 2010;
- di avere subito notevoli disagi per il mancato funzionamento dei servizi trattandosi di utenze affari, utilizzate per l'esercizio della propria attività professionale (medico);
- di avere ricevuto fatture , per entrambe le utenze, con contabilizzazione dei servizi fino al 31 maggio 2010;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante, non tenendo conto della domanda d'indennizzo per il mancato funzionamento dei servizi voce rinunciata per intervenuto riconoscimento che entrambi i contratti di cui trattasi prevedono solo la fornitura di accesso alla rete internet , richiede nei confronti di H3G lo storno dell'insoluto, il pagamento di € 2.430,00 a titolo indennizzo per la mancata fruizione del servizio internet dal 01 ottobre 2009 al 31 maggio 2010 ed il pagamento di € 300,00 a titolo d'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami. Il tutto maggiorato degli interessi legali e delle spese di procedura .

1.2-L'operatore nei propri scritti difensivi (memoria e verbale udienza di discussione) rappresenta quanto segue:

- l'utenza mobile 393xxxxxxx è stata attivata con il contratto sottoscritto il 03 dicembre 2007 denominato "3 business-In Treno.data3" e disattivata il 16 dicembre 2009 , l'istante non ha fatto segnalazioni di malfunzionamenti ;
- l'utenza mobile 393xxxxxxx è stata attivata il 03 dicembre 2009 e disattivata il 07 aprile 2010 in evasione del recesso esercitato dall'istante, su tale utenza si sono avute anomalie tecniche a fronte delle quali sono state emesse cinque note di credito;
- entrambe le utenze erano abilitate al solo traffico dati ed erano abbinate a chiavette modem non ancora restituite dall'istante;
- l'insoluto dell'istante ammonta a complessivi € 140,10;
- è stato tentato il bonario componimento della lite, come da offerta in verbale di mancata conciliazione (storno insoluto) che viene integrata con l'offerta di pagamento a titolo d'indennizzo della somma di € 500.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore chiede il rigetto delle domande dell'istante e, in subordine, che il calcolo degli indennizzi venga effettuato secondo quanto previsto dal regolamento indennizzi dell'Agcom (delibera n.73/11/CONS) e che, per quanto riguarda



Comitato regionale per le comunicazioni

l'indennizzo da mancata evasione dei reclami, venga tenuto conto del termine di 45 giorni fissato dalla carta dei servizi H3G.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Relativamente alle doglianze e richieste tempestivamente introdotte dall'utente, in atti risulta quanto segue:

A)-E' pacifico che i piani tariffari di entrambe le utenze mobili si riferiscono al solo servizio di accesso ad internet e non anche ai servizi voce/video;

B)-E' pacifico che relativamente all'utenza 393xxxxxxx (attivata il 03/12/2009) il servizio non è stato erogato regolarmente e continuativamente nel periodo indicato dall'istante.

La circostanza è ammessa dall'operatore in memoria difensiva (*"il gestore, ravvisata l'anomalia tecnica lamentata da parte avversa ha correttamente dato seguito alla richiesta di recesso-formalizzata da controparte a mezzo raccomandata a/r ricevuta il 2 marzo 2010-disattivando la predetta utenza in data 07 aprile 2010 ed emettendo le seguenti note di credito a storno delle fatture emesse"*) e documentata dalle note di credito dallo stesso depositate.

2.2-E' provato che relativamente all'utenza 393xxxxxxx (attivata il 01/12/2007) il servizio non è stato erogato regolarmente e continuativamente.

In atti risulta che l'operatore ha ricevuto il giorno 05 marzo 2010 (venerdì) la raccomandata dell'istante datata 18/2/2010 nella quale si fa riferimento a malfunzionamenti riferiti ad entrambe le utenze mobili.

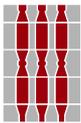
Le doglianze contenute nel fax datato 19 gennaio 2010 non possono essere prese in considerazione, sia perché non risulta che detto documento sia stato ricevuto dall'operatore, dato che la ricevuta in atti non evidenzia il numero dell'apparecchio fax ricevente, sia perché fa riferimento alla sola utenza 393xxxxxx.

L'art. 8 del codice di condotta e la carta delle garanzie della clientela di H3G in atti stabilisce che *"3 si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione"*.

Ne consegue che l'operatore era tenuto ad eliminare le cause del mancato funzionamento entro il giorno 08 marzo 2010 (lunedì).

In atti non risulta che l'operatore abbia provveduto in tal senso. L'onere della prova della regolare e corretta fornitura del servizio, in base all'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema d'inadempimento delle obbligazioni (si veda fra le tante Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936) era in capo all'operatore.

In atti e precisamente dalle fatture depositate sia dall'istante che dall'operatore, le cui risultanze non sono oggetto di contestazione, risulta che l'operatore ha richiesto i canoni di abbonamento fino al 31 maggio 2010.



Comitato regionale per le comunicazioni

Ciò prova, ai sensi dell'art. 2709 del codice civile (cfr. da ultimo Cass. Civile 19 luglio 2010 n.15832) che entrambe le utenze mobili sono restate attive fino al 31 maggio 2010.

Ne consegue che nel periodo 09 marzo 2010 - 31 maggio 2010 l'operatore risulta inadempiente (mancata erogazione dei servizi di accesso ad internet) e ciò dà diritto all'istante di ottenere un indennizzo per i disagi subiti.

La domanda d'indennizzo per la mancata fruizione del servizio internet risulta dunque fondata.

Il *quantum* va determinato nei termini che seguono:

la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* va effettuata in base alle previsioni ivi contenute.

Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

-art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

-art.2 , comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

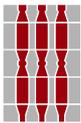
-art.5, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nelle ipotesi di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore;

-l'art.11 commi 1 e 2 (dell'Allegato A) il quale fissa l'indennizzo giornaliero di €1 per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo, fino ad un massimo di € 300, a prescindere dal numero di utenze interessate e dal numero dei reclami, purché riconducibili al medesimo disservizio;

-l'art.12, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'applicazione dell'indennizzo in misura proporzionale al numero di utenze, se non contrario al principio di equità ed il comma 2 dello stesso articolo il quale prevede il raddoppio degli indennizzi fissati dagli articoli dal n.3 al n.6 qualora l'utenza interessata sia di tipo "affari".

Nella specie, poiché il verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione è privo di impegni a pagare da parte dell'operatore (contiene solo la proposta di storno) e le condizioni contrattuali riconoscono all'utente un indennizzo irrisorio (€ 10,00 a forfait) va preso a riferimento quanto fissato dal Regolamento Indennizzi, pari ad € 5,00 per ciascuna utenza, raddoppiato trattandosi di contratto "affari".

Ne consegue che all'istante per complessivi giorni 83 di mancato funzionamento delle connessioni ad internet va riconosciuto l'indennizzo complessivo di € 830 per ciascuna utenza e, quindi complessivi € **1.660** (gg.83x10x2=€1660).



Comitato regionale per le comunicazioni

2.3-Dalla mancata fruizione delle connessioni ad internet deriva anche il diritto dell'istante di vedersi annullata la posizione debitoria relativa al periodo 09 marzo 2010 - 31 maggio 2010.

Pertanto, l'operatore è tenuto ad annullare le fatture emesse all'istante con riferimento a detto periodo e a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa della stessa.

2.4-L'operatore non ha provato di avere riscontrato la raccomandata dell'istante ricevuta il 05 marzo 2010, la quale oltre al recesso contiene doglianze sui malfunzionamenti di entrambe le utenze;

L'art.23 del codice di condotta e la carta delle garanzie della clientela di H3G in atti stabilisce che *“dopo la notifica del reclamo 3 fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.”*

Ne consegue che l'operatore era tenuto a riscontrare detta raccomandata entro il 14 aprile 2010.

L'art. 24 del suddetto codice di condotta riconosce all'utente per ogni giorno di ritardo nella risposta ai reclami la somma di € 6 fino ad un massimo di € 60 l'anno.

Tale indennizzo giornaliero contrattuale (depurato del tetto massimo), rispetto a quanto fissato dall'art.11 del Regolamento Indennizzi, è di maggior favore per l'utente e quindi va preso a riferimento per la determinazione dell'indennizzo ai sensi dell'art.2, comma 2 del Regolamento Indennizzi.

Tenuto conto che le utenze sono state attive fino al 31 maggio 2010 e l'utente non ha lamentato l'abusiva disattivazione tale data segna il termine entro cui l'istante ha avuto interesse al riscontro al reclamo. Quindi, il periodo indennizzabile è compreso tra il 15 aprile 2010 ed il 31 maggio 2010, pari a complessivi 45 giorni.

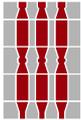
Ne consegue che all'istante, per la mancata risposta al reclamo, va riconosciuto un indennizzo pari a complessivi **€ 270** (gg.45x6=€270).

2.5-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del 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, gli indennizzi come sopra riconosciuti e quantificati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.6-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge,

DELIBERA



Comitato regionale per le comunicazioni

in accoglimento dell'istanza presentata dalla xxxxxxxx Turano, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx :

H3G xxxxxxxx, con sede in xxxxxxxxxxxx per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

-annullare le fatture emesse alla xxxxxxxx Turano con riferimento al periodo 09 marzo 2010 - 31 maggio 2010 con obbligo di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa della stessa;

-corrispondere alla signora Turano xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx a titolo di indennizzi la complessiva somma di **€1.930** (milenovecentotrenta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dal 29 aprile 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere alla signora Turano xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxx a titolo di spese di procedura, la somma di **€ 100,00** (cento/00).

Salva la facoltà per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

Le società H3G è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante ed 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.

Perugia, 21 novembre 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)

Il Componente Relatore

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)