



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20090021968 del 15.12.2009) il sig. I. [redacted], titolare del contratto relativo all'utenza mobile [redacted], chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.a.;

- con nota del 31.03.2010 questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 della delibera AGCOM 173/07/CONS e successive modifiche, l'avvio di un procedimento amministrativo finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitandole a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28.04.2010 e concedendo alle stesse termini fino a cinque giorni prima dell'udienza per il deposito di memorie e/o documenti;

- il gestore per il tramite del suo legale avv. L. [redacted] provvedeva ad inviare una memoria difensiva datata 22.04.2010 con la quale chiedeva il rigetto di tutte le istanze proposte;

- all'udienza del 28.04.2010, fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, comparivano entrambe le parti; il delegato all'istruttoria, avv. Michele Carofiglio, su richiesta del gestore concedeva termine fino al 16 giugno 2010 per il deposito di ulteriori memorie difensive da parte del gestore e termine fino al 5 luglio per eventuali controdeduzioni da parte dell'utente (memorie depositate dall'utente e datate 5.7.2010);

- nelle more dell'adozione della delibera di definizione della controversia, il Responsabile del procedimento, dr Domenico Giotta, con nota del 20.10.2010 recante protocollo n. 2155, affidava la pratica all'avv. Maria Zingaro in qualità di funzionario responsabile dell'istruttoria, la quale provvedeva a riconvocare le parti all'udienza del 20.01.2011;

- all'udienza, fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, compariva solo il gestore;

- stante la necessità di procedere ad un ulteriore approfondimento istruttorio, questo Ufficio, con nota mail recante prot. n. 20110001340 del 25.1.2011, invitava il sig. I. [redacted] a produrre, nel termine di 7 gg dalla ricezione della stessa, ulteriore documentazione; tale richiesta veniva riscontrata dall'utente in data 26.1.2011;

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia

In data 7.11.2006, il sig. Manella acquistava un videofonino modello Nokia 6288, soggetto alle condizioni restrittive del cd Operator Lock (ossia il blocco selettivo e automatico del terminale all'utilizzo dello stesso con la sola sim di un determinato gestore, nel caso de quo, H3G). Il predetto apparecchio recava un codice IMEI (che identifica il terminale), precisamente il n. : 353227010419109.

Sta di fatto che, sin dall'acquisto, il predetto terminale presentava un difetto di costruzione che ne richiedeva la sostituzione con altro modello e, dunque, con un nuovo codice IMEI associato.

Nel lasso di tempo intercorso tra il 16.12.2006 (data di ricezione del nuovo apparecchio) e il 20.05.2007 si sono succedute una serie di problematiche che hanno coinvolto non solo il videofonino, ma anche la relativa sim che, in più occasioni, risultava essere dapprima non registrata e poi, prudenzialmente sostituita; tutte le problematiche evidenziate si risolvevano in data 20.05.2007.



[Handwritten signature]



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

In data 9.5.2008, l'utente inviava a mezzo fax l'apposito modulo per poter procedere alla rimozione dell'operator lock; seguivano altri 4 fax (in data 11.6.2008, 9.7.2008, 26.9.2008, 8.10.2008).

A detta dell'utente, i primi tre non ricevevano risposta alcuna, mentre gli ultimi due venivano riscontrati dal gestore H3G mediante l'invio del codice di sblocco, codice che si rivelava in entrambi i casi, errato.

Solo in data 27.11.2008, a seguito di ulteriore contatto con il servizio clienti, si riusciva ad ottenere il codice esatto; causa dei precedenti errori risiederebbe nella circostanza che il gestore avrebbe generato i primi codici di sblocco sulla base di un codice IMEI associato ad un terminale non più in possesso dell'utente in quanto sostituito. Il codice di sblocco corretto è stato poi correttamente generato dal gestore sulla base del codice IMEI relativo al nuovo videofonino (☞ ☞ finale e non ☞☞).

Tuttavia, pur inserendo il codice di sblocco corretto, la procedura non è comunque andata a buon fine; ciò perché -pur essendo stato fornito il codice corretto- i tentativi a disposizione dell'utente erano terminati, per cui il servizio clienti suggeriva come unica soluzione quella di procedere alla cd rimozione fisica dell'Operator Lock. Per dare corso a tale operazione, l'utente avrebbe dovuto ancora una volta, inviare il telefono in assistenza; cosa che il sig. ☞☞ sceglieva di fare solo in data 7.5.2009, addebitando tale ritardo all'impossibilità di ottenere un terminale sostitutivo. Di fatto, l'effettivo sblocco del terminale avveniva in data 11.9.2009.

Nel frattempo l'utente inviava diverse note all'operatore, le quali rimanevano prive di riscontro.

Per tutti i motivi innanzi indicati, l'utente, in data 24.6.2009, provvedeva a presentare presso il Co.Re.Com Puglia, istanza di conciliazione che si concludeva in data 7.10.2009 con verbale di mancato accordo (verbale n. 5187/2009). Successivamente, in data 27.10.2009, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse il gestore H3G a provvedere alla corresponsione di un indennizzo per il ritardo nella rimozione dell'Operator Lock, per la sospensione della sim, per la mancata fruizione del terminale. Il tutto oltre alla corresponsione di un indennizzo per omesso riscontro ai reclami e alla restituzione del credito scalato dalla sim per chiamate verso il servizio clienti H3G che invece è gratuito.

All'udienza del 28.4.2010, l'allora delegato all'istruttoria avv. Michele Carofiglio concedeva termini fino al 16.6.2010 per il deposito di memorie istruttorie e fino al 5.7.2010 per eventuali repliche. Nelle more della convocazione della nuova udienza di discussione la pratica veniva affidata (con nota prot. n. 2155 del 20.10.2010 a firma del responsabile del procedimento cr Giotto) all'avv. Maria Zingaro in qualità di funzionario responsabile dell'istruttoria. All'udienza svoltasi in data 20.1.2011 l'utente non si presentava.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso della audizione tenutasi in data 20.1.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'avv. Di ☞☞, costituito per il gestore, chiedeva di verbalizzare alcune precisazioni in merito alle doglianze avanzate dall'utente con la proposizione del formulario GU14; precisamente, eccepiva l'inammissibilità dei fatti e delle richieste di cui ai punti nn. 2-4-7-8 (si veda descrizione dei fatti) in quanto non proposti in sede di conciliazione, mentre per le restanti richieste oggetto di trattazione si riportava alla memorie difensive ritualmente depositate.

c) stanti le risultanze dell'udienza di discussione, il funzionario responsabile dell'istruttoria, con nota inviata a mezzo mail all'indirizzo di cui al formulario GU14 (recante prot. n. 20110001340 del 25.1.2011), invitava il sig. ☞☞ a produrre, nel termine di 7 gg dalla ricezione della stessa, il rapporto di trasmissione del fax che l'utente asserisce di aver inviato in data 13.12.2008;

d) l'utente, in data 26.1.2011, inviava quanto innanzi richiesto (ns prot. n. 20110001382 del 26.1.2011).

3. Valutazioni in ordine al caso in esame





REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

In via del tutto preliminare, occorre far presente che il caso di cui trattasi presenta alquanto complesso in quanto le doglianze dell'utente si innestano su due aspetti principali della vicenda.

Da un lato abbiamo un sicuro ritardo nello sblocco del cd operator lock sul videofonino di proprietà dell'utente; dall'altro un mancato utilizzo della sim dovuta ad un malfunzionamento sia del terminale che, probabilmente, della sim stessa. A corollario di questi due aspetti, l'utente lamenta il mancato riscontro ai fax e alle mail e una mancata fruizione del terminale dovute ai continui invii in assistenza dello stesso.

Pertanto, le articolate richieste dell'utente dovranno essere esaminate e valutate singolarmente.

In ordine al punto n. 1) del formulario GU14: l'utente lamenta l'indebita sospensione del servizio per tutto il periodo compreso tra il 16.12.2006 (data di sostituzione del primo terminale con altro di pari modello) al 20.5.2007 (data di risoluzione della problematica).

In realtà, nel caso di specie, non si può parlare di sospensione del servizio, quanto -piuttosto- di una mancata fruizione dello stesso, poiché il terminale collegato alla sim si trovava dapprima in assistenza presso un centro autorizzato situato nella zona di residenza dell'utente; successivamente, veniva inviato in assistenza presso il centro Nokia di Milano; rilevata la persistenza della problematica, si consigliava all'utente di sostituire la sim che poteva, nel frattempo, essersi smagnetizzata. La sostituzione della sim avveniva per ben due volte.

Ovvio che, per tutto il periodo considerato, la linea non era sospesa, ma essendo la usim utilizzabile solo con un terminale ben identificato, non era possibile inserire la stessa su un altro terminale.

Occorrerà, quindi, valutare se sia indennizzabile una ipotesi di mancata fruizione della usim; nel caso di specie non v'è dubbio che l'utente abbia subito un disservizio derivante non dalla sospensione della linea (che in realtà è rimasta sempre attiva..), quanto piuttosto, dal mancato utilizzo della sim.

Usim che, è bene ricordarlo, avrebbe potuto funzionare solo ove fosse stata associata ad un videofonino H3g; la mancata disponibilità del videofonino per un rilevante lasso di tempo e, soprattutto per cause non imputabili all'utente, giustifica ragionevolmente la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente.

A supporto di quanto innanzi, vi è comunque da rilevare che l'utente ha ricevuto dal servizio clienti informazioni discordanti e comunque fuorvianti; dapprima il servizio clienti aveva paventato un difetto di costruzione del videofonino; in un secondo momento ha ipotizzato problemi con sim, costringendo l'utente per ben due volte al cambio della sim e generando ulteriori perdite di tempo nell'effettiva risoluzione dell'inconveniente lamentato. Per tutti questi motivi, l'indennizzo concesso, dovrà essere calcolato secondo i parametri della Carta Servizi H3G la quale all'art. 24 prevede un importo di €6,00 per ogni giorno di disservizio e tenendo presente che tale importo dovrà essere applicato su un totale di 155 giorni, per un complessivo importo di €930,00.

In ordine al punto n. 2 del formulario GU14: l'utente lamenta l'indisponibilità del videofonino modello Nokia 6288 dal 20.12.2006 al 16.5.2007; tale richiesta non potrà essere accolta in quanto non oggetto delle richieste e dei fatti di cui all'istanza di conciliazione e, comunque, occorre evidenziare come, a parere della scrivente autorità, l'eventuale fattispecie indennitoria sarebbe assorbita dai fatti di cui al punto 1.

In ordine al punto n. 3 del formulario GU14: il ritardo nella rimozione del cd "Operator Lock" è il punto focale dell'intera controversia; ed invero, le versioni fornite da utente e gestore divergono completamente, ad eccezione di un punto comune ad entrambi: la data di fornitura del codice corretto per poter operare lo sblocco. Il gestore H3G in proposito, afferma che per poter completare con successo la rimozione del blocco, l'utente avrebbe dovuto inviare un fax al numero verde dedicato, utilizzando un modulo contenente varie informazioni (dati personali, marca, modello e codice IMEI del telefonino del quale si chiede lo sblocco...). A seguito della ricezione di tale fax, il gestore avrebbe inviato al cliente un codice di sblocco da inserire sul terminale. H3g rappresenta nella propria memoria difensiva che l'utente ha inviato un primo fax in data 11.8.2008, indicando un codice IMEI (a detta del gestore) errato.

Di conseguenza, si è generato un codice di sblocco non corretto in quanto riferito ad un terminale non più in possesso dell'utente, perché precedentemente sostituito in assistenza.





REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Il gestore significa, altresì, che il fax di sblocco contenente il codice IMEI corretto sarebbe stato inviato dall'utente solo in data 08.10.2010 e che in data 27.11.2010 sarebbe stato finalmente fornito il codice di sblocco corretto. Tuttavia, anche in questo caso la procedura non sarebbe andata a buon fine perché – secondo la ricostruzione del gestore – l'utente avrebbe errato più volte nell'inserimento del codice bloccando di fatto l'operazione.

In realtà la ricostruzione operata dal gestore può essere, in buona parte, disattesa. Come si evince dai documenti puntualmente prodotti dal sig. I. [redacted], il primo fax di richiesta sblocco viene inviato in data 9.5.2008 e il modulo riporta il codice IMEI corretto e riferito al nuovo apparecchio (354558013897755).

Successivamente con il fax inviato in data 11.6.2008 ed ancora con fax inviato in data 26.9.2008, l'utente si premura di evidenziare che il videofonino originariamente acquistato (recante codice IMEI353227010395129) era stato sostituito con altro apparecchio recante nuovo codice IMEI (354558013897755). Non a caso, con questi successivi fax, l'utente riporta entrambi i codici con l'indicazione di quello vecchio e di quello relativo al nuovo apparecchio.

Nel complesso si susseguono 5 fax di richiesta sblocco, dei quali due (inviati in data 26.9.2008 e 8.10.2008) vengono riscontrati mediante l'invio di codici di sblocco i quali, però, non sortiscono alcun effetto, in quanto i codici generati si riferiscono sempre e comunque al terminale sostituito.

Si arriva, in tal modo, alla versione coincidente tra gestore e utente: in data 27.11.2008 l'utente contatta nuovamente il servizio clienti il quale finalmente fornisce il codice di sblocco associato al videofonino effettivamente in possesso dell'utente. Anche in questa data, l'utente non è riuscito a sbloccare il telefono perché (a detta del gestore) ha errato nell'inserire il codice causando il blocco della procedura, o perché (a detta dell'utente) il gestore ha fornito per tre volte codici errati e la procedura si è comunque bloccata.

Entrambe le parti, comunque, concordano sul fatto che essendosi comunque bloccata la procedura, il videofonino doveva essere mandato in assistenza presso un centro autorizzato H3G per procedere allo sblocco cd "fisico" del terminale.

A questo punto, tuttavia, l'utente sceglieva di non inviare immediatamente il terminale presso il centro di assistenza indicato; tale decisione veniva assunta sulla base del fatto che il gestore non poteva fornire un videofonino sostitutivo (circostanza non prevista in alcun documento contrattuale).

Di fatto, quindi, il videofonino veniva mandato in assistenza solo in data 7.5.2009 e solo in data 11.9.2010 (a seguito di svariati solleciti dell'utente) veniva restituito libero dal vincolo dell'Operator Lock.

In considerazione di quanto testé sommariamente esposto, l'utente con la proposizione dell'istanza di definizione, chiede un indennizzo per ritardata rimozione del vincolo dalla data della prima richiesta di sblocco (09.05.2008) alla data effettiva di sblocco (avvenuta 11.09.2009).

La richiesta dell'utente potrà essere parzialmente accolta, almeno sotto il profilo temporale: invero, se da un lato, non v'è dubbio che il primo fax di sblocco è stato inviato dall'utente sin dalla data del 7.5.2008 (e non l'11.8.2008) e vi è il rapporto fax a comprovare tale circostanza, dall'altro il ritardo nell'inviare il terminale per lo "sblocco fisico" (avvenuto il 7.5.2009), non può essere addebitato al gestore.

Tale circostanza, infatti, è frutto di un atto di volontà dell'utente che ha spontaneamente deciso di inviare il terminale in assistenza solo nella data innanzi indicata. Né può assurgere a scusante il fatto che il gestore non potesse fornire un terminale sostitutivo o che l'utente non abbia potuto usare le numerazioni H3G su modelli non UMTS (come evidenziato dall'utente). Quest'ultima circostanza (mancanza di un videofonino sostitutivo) si sarebbe comunque verificata a prescindere dalla data di invio del videofonino presso un centro autorizzato, per cui non si comprende la necessità di rimandare l'invio in assistenza.

Pertanto, si ritiene opportuno indennizzare l'utente per il disservizio subito a causa del ritardo nella rimozione dell'operator lock, relativamente al periodo dal 9.5.2008 (data di invio del primo fax di richiesta sblocco) al 27.11.2008. Indennizzo che dovrà essere calcolato secondo i parametri della Carta Servizi H3G la quale all'art. 24 prevede un importo di €6,00 per ogni giorno di disservizio e tenendo presente che tale





REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

importo dovrà essere applicato su un totale di 202 giorni, per un complessivo importo di €1.212,00 (€ milleduecentododici/00).

In ordine al punto n. 4 del formulario GU14: indisponibilità del videofonino Nokia 6288 per cause dipendenti da H3G dal 7.5.2008 al 11.9.2009. Tale richiesta non può essere accolta in quanto non oggetto delle richieste e dei fatti di cui all'istanza di conciliazione e, comunque, l'eventuale fattispecie indennitaria sarebbe assorbita dai fatti di cui al punto 3 e limitatamente al periodo temporale come innanzi considerato.

In ordine al punto n. 5 del formulario GU14: mancata risposta ai fax inviati per lo sblocco del terminale. Anche tale richiesta non potrà essere accolta.

L'utente, infatti, lamenta l'omesso riscontro ai fax inviati in data 9.5.2008, 11.6.2008 e 9.7.2008, ma in realtà tali fax non possono essere sicuramente considerati dei reclami, quanto piuttosto delle richieste che l'utente rivolge al gestore (in tal caso la rimozione dell'operator lock). Per definizione, si versa nell'ipotesi del reclamo quando l'utente, ritenendo di essere stato vittima di un'ingiustizia o di un danno, avanza verbalmente o per iscritto, una formale protesta.

Invece, nel caso dei documenti in oggetto, non vi è nulla di tutto ciò; si tratta di moduli pre impostati dal gestore, che l'utente ha inviato unitamente a quella che può essere considerata, piuttosto, come una nota di accompagnamento e che non può essere di certo considerata reclamo.

Pertanto, con riferimento a tali fax, nulla sarà dovuto all'utente a titolo di omesso riscontro al reclamo.

In ordine al punto n. 6 del formulario GU14: mancata risposta al fax inviato in 13.12.2008. In virtù di quanto innanzi considerato, invece, si ritiene che l'utente abbia inviato un fax di reclamo in data 13.12.2008 e che tale segnalazione sia rimasta priva di riscontro da parte del gestore.

L'utente, rilevato il persistere della problematica, ha agito diligentemente segnalando il disservizio subito mediante l'inoltro di diversi fax di reclamo (in data 13.12.2008, 13.1.2009 e 17.6.2009). Viceversa, la medesima diligenza non si è riscontrata nel gestore il quale non solo non ha provveduto a risolvere la problematica in tempi ragionevoli, ma anche non si è preoccupato di riscontrare formalmente il reclamo inviato dall'utente.

Nel fax in oggetto, appunto, l'utente descrive con dovizia la problematica e chiede la risoluzione del problema (ossia la rimozione dell'operator lock).

Il gestore, dal canto suo, non ha prodotto alcun elemento probatorio attestante la regolare e trasparente gestione del cliente, né ha fornito esaustiva prova in merito alla gestione e risoluzione della problematica lamentata. Né vale l'eccezione sollevata dal gestore in sede di udienza di definizione, secondo cui non vi sarebbe prova dell'avvenuta trasmissione del predetto fax.

In realtà, questa Autorità ha provveduto a chiedere all'utente di fornire prova dell'invio del fax di reclamo; a tale richiesta l'utente ha prontamente adempiuto fornendo prova del rapporto di trasmissione fax.

Pertanto, l'utente dovrà essere indennizzato per la mancata risposta al reclamo; in merito, la carta Servizi del gestore dispone all'art. 23.1 (procedure di reclamo) che "...H3G comunque si impegna a dare una risposta al cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo...".

Nella successiva tabella riepilogativa degli indennizzi, ex art. 24, tabella 1, si evince che il ritardo nella gestione del reclamo viene indennizzato nella misura di €6,00 *pro die* fino ad massimo di €60,00 per anno.

Il periodo utile ai fini del computo dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo, con disapplicazione del limite massimo previsto dal gestore, è il seguente: 27.1.2009 (46° gg successivo alla ricezione del fax da parte del gestore) al 7.10.2009 (data dell'udienza di conciliazione) e tale importo dovrà essere applicato su un totale di 254 giorni, per un complessivo importo di €1.524,00 (€ millecinquecentoventiquattro/00).

In ordine ai punti nn. 7 e 8 del formulario GU14: non possono essere oggetto di esame, in quanto l'utente stesso ne riconosce la non trattabilità, essendo materia oggetto di separata istanza di conciliazione.

In ordine al punto n. 9 del formulario GU14: la restituzione dell'importo di €2,28 che l'utente asserisce essere stato scalato dal proprio credito telefonico a seguito di chiamate effettuate verso il servizio clienti





REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

H3G; servizio che dovrebbe essere, invece, gratuito. Nulla avendo prodotto il gestore a propria discolpa in merito a tale circostanza, si ritiene che sia tenuto a restituire l'importo di €2,28.

Ai fini della definizione della controversia si osserva che:

-la società H3G S.p.A. non si è adoperata per eliminare in tempi rapidi il cd Operator Lock, circostanza che ha determinato l'impossibilità di garantire il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità al disposto della delibera 179/03/CSP; il gestore, infatti, non ha addotto cause di esonero o di limitazione di responsabilità;

-si ritiene, inoltre, che quando non possa pienamente godere del servizio acquistato e l'operatore non risolva la situazione nel rispetto dei propri standard qualitativi, l'utente abbia diritto ad ottenere un indennizzo per il disservizio subito, la cui quantificazione deve garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, da valutare sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica – giuridica) che ha subito il pregiudizio;

- in merito al lamentato disservizio, si ritiene che l'indennizzo debba essere calcolato utilizzando come parametro quello previsto dall'art. 24 della Carta Servizi del gestore, e dunque €6,00 moltiplicato per il numero di giorni di indebito ritardo nella rimozione del cd operator lock;

-il medesimo calcolo dovrà essere applicato anche con riferimento al mancato utilizzo della USIM 3 (usim che poteva essere usata solo con un videofonino dello stesso gestore);

- l'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP nonché il successivo art. 11, comma 2, della medesima delibera, stabiliscono che, qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente formulata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nel caso di rigetto.

- in merito alla tempistica del riscontro e al corrispondente indennizzo per omesso riscontro formale, la carta dei servizi H3G dispone all'art. 23.1 (procedure di reclamo) che "...H3G comunque si impegna a dare una risposta al cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo..."; in merito al *quantum* dell'indennizzo si dispone, all'art. 24 tabella 1 che questo debba essere calcolato utilizzando come parametro quello di €6,00 *pro die*; tale importo dovrà essere calcolato tenendo conto della disapplicazione del limite massimo;

- in merito alla somma scalata dal credito telefonico per chiamate effettuate verso il servizio clienti H3G, questa dovrà essere restituita all'utente per un importo pari ad €2,28.

4. Conclusioni

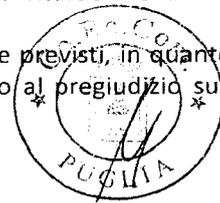
In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente.

Pertanto, considerato che:

- si deve ascrivere esclusivamente alla società H3G S.p.A. la responsabilità del disservizio che ha comportato sia il mancato utilizzo della USIM 3 (per cause non imputabili all'utente) sia la ritardata rimozione del vincolo dell'Operatore Lock, sia il mancato riscontro per iscritto al reclamo avanzato dall'utente.

- ai fini del calcolo degli indennizzi per i disservizi procurati e per il mancato riscontro al reclamo, questi dovranno essere calcolati secondo il parametro di cui all'art. 24 della Carta dei Servizi H3G, e dunque l'importo di €6,00 moltiplicato per il numero di giorni rispettivamente di ritardo nella rimozione dell'operator lock, di mancato utilizzo della USIM e di omesso riscontro;

-ai fini del calcolo di cui sopra si deve prescindere dai massimali eventualmente previsti, in quanto questi violano il principio di proporzionalità, inteso come adeguatezza dell'indennizzo al pregiudizio subito, da





REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

calcolarsi sulla base dei criteri della qualità e quantità del servizio, il tipo di utenza, il valore del canone corrisposto.

- si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che l'utente ha partecipato all'udienza di conciliazione e alla prima udienza di discussione.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

La società H3G S.p.a., in parziale accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

1) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per il disservizio relativo al mancato utilizzo della USIM 3, la complessiva somma di **€930,00 (novecentotrenta/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €6,00 *pro die* per il periodo dal 16.12.2006 (data di sostituzione del primo terminale con altro di pari modello) al 20.5.2007 (data di risoluzione della problematica), per complessivi gg 155;

2) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per ritardo nella rimozione dell'operator lock, la complessiva somma di **€1.212,00 (milleduecentododici/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €6,00 *pro die* per il periodo dal 9.5.2008 (data di invio del primo fax di richiesta sblocco) al 27.11.2008. (data di fornitura del corretto codice di sblocco) per complessivi gg 202;

3) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, la somma di **€1.524,00 (millecinquecentoventiquattro/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €6,00 *pro die* per il periodo dal 27.1.2009 (46° gg successivo alla ricezione del fax da parte del gestore) al 7.10.2009 (data dell'udienza di conciliazione e prima data utile affinché l'utente potesse avere contezza delle motivazioni addotte dal gestore), per complessivi gg. 254;

4) rimborsare all'utente la somma di €2,28 corrispondente al traffico telefonico indebitamente prelevato all'utente;

5) corrispondere al sig. [nome], l'importo di Euro **100,00 (cento/00)** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 38, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

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

Il Direttore
(Dr. Domenico Giotta)

L'istruttore
(avv. Maria Zingaro)

Maria Zingaro

Il Presidente
(Sen. Giuseppe Giacobazzo)

La presente copia composta
di n° 08 (otto) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.
IL DIRETTORE
(Dott. Domenico GIOTTA)

