

Determinazione n. 11/2016

DEFC.2016.11

Tit. 2016.1.10.21.1802

Del 08/06/2016

OGGETTO: Definizione controversia XXX/H3G X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 326/10/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto lo “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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di H3G X (di seguito H3G) l’interruzione del servizio telefonico per 5 giorni, essendo indebitamente venuto meno il credito sulla propria utenza mobile ricaricabile per traffico dati in roaming, erroneamente addebitato dall’operatore. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere attivato nell’agosto 2013 la tariffa “All’estero come casa”;
- di aver subito erroneamente degli addebiti in modalità roaming, che hanno comportato l’esaurimento del credito della ricaricabile di circa 200,00 euro;
- di aver subito a causa dell’esaurimento del credito la sospensione della linea per 5 giorni, di cui 3 feriali.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) Il risarcimento danni di 100,00 euro al giorno per ogni giorno feriale di sospensione, per un totale di 300,00 euro.

2. La posizione dell’operatore

H3G, nella propria memoria, eccepisce l’improcedibilità della domanda in quanto il gestore, “prima che avesse luogo l’udienza di conciliazione del 11.11.2013, ha corrisposto sull’utenza in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

*contestazione due ricariche per un importo complessivo di 210,61 euro, di cui 205,61 euro al solo scopo di riportare in positivo il credito presente sulla numerazione XXX e 5,00 euro a titolo di indennizzo calcolato ex art. 24 Carta dei Servizi per i cinque giorni di sospensione subita.”. H3G evidenzia che ai sensi dell’ex art. 2, comma I Allegato A Delibera 173/07/CONS l’istanza di definizione “*offerente una causa petendi per la quale l’Operatore abbia già corrisposto l’indennizzo prima dell’instaurarsi della controversia, è improcedibile*”.*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte limitatamente a quanto di seguito precisato.

In via preliminare si rileva che non può essere accolta l’eccezione di improcedibilità dell’istanza avanzata da H3G (ex art.2. comma 1 della delibera 73/11/0CONS) per aver l’operatore, già prima dell’udienza di conciliazione corrisposto sull’utenza in contestazione due ricariche per un importo complessivo di euro 210,61 di cui 205,61 in relazione al ripristino del credito presente sull’utenza ed euro 5,00 a titolo di indennizzo calcolato ex art.24 della carta dei servizi dell’operatore per i 5 giorni di sospensione subita. L’indennizzo corrisposto dall’operatore, infatti, non risulta corrispondente a nessuno degli importi contrattualmente previsti nella Carta dei Servizi dell’operatore e pertanto, non preclude la definizione della controversia, salvo costituire circostanza di cui tener conto ai fini della decisione.

Sempre in via preliminare occorre osservare che le richieste dell’istante attengono a pretese risarcitorie che esulano dalla competenza del Corecom ai sensi dell’art.19 del Regolamento. E’ In termini, dunque, di indennizzo che le richieste dell’istante saranno valutate. La delibera n. 326/10/CONS recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personal*” disciplina all’articolo 2, i sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che “*[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall’utente tra le diverse*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond". In ogni caso, a prescindere dall'acquisizione del consenso informato e della riferibilità dello stesso all'intestatario dell'utenza telefonica o, comunque da un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato, si deve rilevare che la H3G non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni. In assenza di prova contraria, a prescindere dalla conformità della condotta assunta nel caso in esame alle disposizioni previste dalla citata delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile ed in particolare all'articolo 2, comma 4, secondo il quale "gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati", la circostanza di fatto che l'operatore, immediatamente dopo l'addebito oggetto della controversia, abbia riaccreditato l'importo addebitato a titolo di traffico dati in roaming, consente di ritenere che la stessa H3G abbia riconosciuto la non debenza del predetto addebito. Ne consegue che anche il disservizio subito dall'istante sia imputabile all'operatore, il quale tuttavia, ha indennizzato l'utente al predetto titolo solo per l'importo di euro 5,00.

L'interruzione del servizio in questione risulta indennizzabile secondo la fattispecie dell'interruzione per motivi tecnici imputabile all'operatore, ai sensi dell'art.5 comma1 del Regolamento. Trattandosi di interruzione che ha avuto una durata pari a 5 giorni decorrenti dall'8/8/2013 al 13/8/2013 spetta all'istante l'importo di euro 5,00 giornalieri per ciascun giorno di interruzione per un totale di euro 25,00 da cui deve detrarsi l'importo di euro 5,00 già corrisposto da H3G.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Arnolfo nei confronti della società H3G X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società H3G X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio sull'utenza mobile per 5 giorni complessivi.
3. La società H3G X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom