



Determinazione dirigenziale n. 9 del 12/11/2014

Oggetto: definizione della controversia XXX/ H3G XXX

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni 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, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 8/01/2014, con cui il Sig. XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Società H3G XXX (di seguito, H3G), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 15/01/2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 11/02/2014 con la quale H3G ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 22/02/2014 con la quale il Sig. XXX ha presentato memoria di replica;

VISTA la nota del 12/03/2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 3/04/2014;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta:

- a) Di aver richiesto ad H3G fin dal 13.06.2013 la rimozione del c.d. "Operator Lock";
- b) Che a novembre 2013 il videotelefonino risultava ancora bloccato;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- 1) l'indennizzo di € 6.000,00, avendo subito il blocco del suddetto apparato per almeno 5 mesi.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- In via preliminare eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza in quanto concernente richiesta di risarcimento del danno;
- Nel merito rileva che la richiesta di parte istante del 13.06.2013 era incompleta in quanto mancante del codice IMEI, che identifica il terminale da sbloccare;
- Di aver comunicato la suddetta circostanza al Sig. XXX via sms in data 21.06.2013;

- Che il giorno successivo il sig. XXX inviava nuovamente il modulo in questione;
- Che H3G inviava in data 28.06.2013, tramite sms, il codice di sbocco (93869xxx)
- Che a fronte dell'istanza di conciliazione, il Servizio clienti inviava di nuovo il codice di sblocco in questione (93869xxx), via e-mail in data 8.08.2013 e via sms in data 9.08.2013 (come da documenti allegati)
- Pur ritenendo infondate le contestazioni, il gestore proponeva in via conciliativa la corresponsione della somma di € 200,00.

Con memoria di replica del 22/02/2014 il Sig. XXX rifiutava la proposta conciliativa avanzata dal Gestore.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, in quanto la richiesta di indennizzo di €. 6.000,00 avanzata dall'istante, pur essendo di importo tale da rivestire carattere risarcitorio, può essere in questa sede reinterpretata alla stregua di richiesta di indennizzo ex art. 19 comma 4) del Regolamento Delibera AGCOM 173/07/CONS, ovvero *"...[...] condannare l'operatore al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

B) Nel merito

Detto questo, la domanda dell'istante di cui al punto 1) risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono:

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'utente del ritardo con il quale l'operatore H3G avrebbe ottemperato all'operazione di disattivazione del c.d. "Operator Lock", cosa che avrebbe impedito all'utente stesso, per un apprezzabile lasso di tempo, di utilizzare il terminale con un gestore diverso da H3G.

A tale fine il Sig. XXX afferma di aver effettuato la suddetta richiesta fin dal 13.06.2013, ma che l'operatore avrebbe dato riscontro alla stessa solo nel novembre 2013, con conseguente ritardo di *"almeno 5 mesi"*.

Dall'istruttoria degli atti depositati, emergono le seguenti risultanze :

Il sig. XXX inviava a H3G in data 13.06.2013 "modulo di richiesta servizio disattivazione Operator Lock", ma dalla disamina dello stesso, depositato agli atti, emerge come il suddetto modulo risultasse privo del codice IMEI.

Pertanto in data 22 giugno 2013 (come da attestazione fax) il Sig. XXX provvedeva nuovamente ad inviare ad H3G la modulistica completa di tutti gli elementi richiesti.

La risposta di H3g, inviata via sms in data 28/06/2013 del seguente tenore *“Abbiamo informazioni relative al suo codice di sblocco”* risulta *“Non visualizzata dal cliente”*.

In data 1.08.2013 il Sig. XXX presentava istanza di conciliazione avanti questo Corecom chiedendo l'immediato sblocco dell'apparato telefonico.

Pertanto H3G provvedeva, in seguito a tale istanza, ad inviare il codice di sblocco (93869xxx), via e-mail in data 8.08.2013 e via sms in data 9.08.2013, come da documenti allegati, e conformemente a quanto disposto dall'Antitrust con provvedimento n. 18698 del novembre 2010.

Successivamente a tale data non risultano depositati agli atti ulteriori reclami da parte dell'utente.

Al fine di fare chiarezza su quanto oggetto di odierna contestazione occorre altresì richiamare Il Regolamento di Servizio Broadcast Lock, Operator Lock e USIM Lock di H3G, che prevede, all'art. 5 le *“Modalità di rimozione Operator Lock e USIM Lock.”*

5.4 *“Il cliente invia fax al numero verde indicato al Customer Care, la richiesta di rimozione del blocco del terminale, utilizzando il modulo predisposto da 3.*

5.6 [...] *la rimozione del blocco può avvenire: i) tramite comunicazione al cliente di una procedura e di un codice di sblocco, ii) tramite un servizio di assistenza di 3.*

Da quanto sopra emerge pertanto che l'operatore, a fronte di una specifica richiesta del cliente, assolve alla propria obbligazione contrattuale comunicando la procedura e il codice di sblocco ovvero, in caso di insorgenza di eventuali problemi, tramite il servizio di assistenza.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che a fronte della richiesta avanzata dal Sig. XXX con fax del 22.06.2013, H3G ha efficacemente comunicato il codice di sblocco al cliente con e-mail del 8.08.2013, in quanto l'sms inviato in data 28.06.2013 risulta *“Non visualizzato dal cliente”*, e inoltre, alla data di presentazione del modello UG (1.08.2013) il Sig. XXX chiedeva ancora l'immediato sblocco del terminale.

Successivamente alla data dell'8.08.2013 (data corrispondente all'invio dell'e-mail da parte di H3G) non risulta che il Sig. XXX abbia sporto ulteriori reclami, potendosi in ogni caso rivolgere, in caso di difficoltà nelle operazioni di sblocco, al Servizio di Assistenza.

Risulta pertanto accertato che il ritardo di H3G sia pari a 47 giorni (dal 22.06.2013 all'8.08.2013).

Per la corretta determinazione di tale indennizzo, in mancanza di una specifica indicazione ricavabile dalla Carta dei Servizi dell'operatore in vigore al momento della richiesta di disdetta, si ha riguardo a quanto previsto dall'art. 12, comma 3) del c.d. *Regolamento indennizzi*, che per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal medesimo Regolamento ritiene applicabili *“le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1”*.

In applicazione di tale disposizione, si ritiene di poter ricondurre il caso in esame, per analogia, nell'ambito della fattispecie di cui all'art. 8 del citato *Regolamento indennizzi*, che disciplina il caso dell'attivazione di servizi non richiesti dall'utente, prevedendo un indennizzo giornaliero pari a € 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione. Al pari dell'arbitraria attivazione, la mancata o tardata lavorazione della richiesta di rimozione dell'Operator Lock può avere come conseguenza che l'utente rimanga vincolato contrattualmente all'operatore contro la propria volontà.

Pertanto appare equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari a € 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura di servizi non richiesti, ossia per i 47 giorni compresi fra il 22.06.2013 (data di invio del modulo di disattivazione) e il 8.08.2013 (data di comunicazione del codice di sblocco) per un totale di € 235,00.

C) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 8.01.2014 da XXX, residente in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore H3G, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per mancata disattivazione del servizio, la somma di € 235,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 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 provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis

AM