

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	35/2014
TITOLO	1.10.21/1045
	1.10.4.1
LEGISLATURA	IX

Il giorno 5 settembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E H3G X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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";

VISTE le del. Agcom nn. 78/08/CIR, 88/08/CIR, 84/09/CIR, 102/12/CIR, 23/12/CIR, 24/12/CIR, 27/12/CIR, 46/12/CIR, 61/12/CIR, 68/12/CIR, 81/12/CIR, 86/12/CIR, 91/12/CIR;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

VISTE la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1350);

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 5 settembre 2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata portabilità delle utenze interessate nei confronti della società H3G X (di seguito H3G) e l’emissione di fatture in assenza di servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di non avere mai ottenuto la portabilità delle numerazioni e di non avere ricevuto alcuna comunicazione riguardante l’impossibilità della portabilità;
- di avere ricevuto le fatture nonostante l’assenza di servizio;
- di avere provveduto al pagamento delle prime tre fatture per complessivi euro 872,21;
- di avere pagato all’Agenzia delle Entrate euro 1.041,85 a titolo di tasse di concessione governativa;
- di avere sostenuto euro 733,30 per assistenza legale;

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

- a) la restituzione delle Tasse di concessione governativa (TCG) pagate pari ad euro 1.041,85 e di quelle reclamabili di euro 232,38;
- b) lo storno di tutte le fatture emesse da H3G, il rimborso di quelle pagate pur in assenza di servizio per euro 872,21 ed il ritiro della pratica di recupero del credito;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) un equo indennizzo per la mancata attivazione di 6 utenze per 220 giorni, nella misura di euro 7.920,00;
- d) rimborso delle spese legali e di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha rilevato di avere posto in essere tutta l'attività prevista per procedere alla portabilità richiesta dall'istante e che il procedimento non si è perfezionato esclusivamente per la mancata collaborazione del precedente gestore e, quindi, per fatto non imputabile ad H3G.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- a) Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub a)* non sarà oggetto di trattazione in quanto, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del Regolamento, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali. Pertanto, il sindacato di questa Autorità non può estendersi all'*an debeatur* della Tassa di concessione governativa (TCG) imputata a titolo di licenza per l'impiego di apparecchiature terminali per il servizio radiomobile, ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, di cui è creditore non il gestore, ma l'Agenzia delle Entrate, avverso il cui atto di accertamento della violazione e di irrogazione della sanzione l'utente può resistere in giudizio innanzi alla Commissione Tributaria Regionale.
- b) Per quanto concerne la mancata portabilità delle numerazioni, va rilevato che, a fronte del contratto sottoscritto dall'utente in data 24 ottobre 2005, l'operatore H3G ha provveduto ad immettere l'ordinativo a sistema solo in data 9 febbraio 2006, e quindi con notevole ritardo rispetto ai termini regolamentari e contrattuali. Rispetto a tale inadempienza, dunque, non rilevano i ko ricevuti durante la procedura, che, semmai, possono giustificare la mancata portabilità per il periodo successivo. Pertanto, accertato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

che la responsabilità per il predetto ritardo nella immissione dell'ordinativo di Mobile number portability (MNP) è sicuramente ascrivibile all'operatore *recipient*, H3G sarà tenuta, in applicazione dei principi più volte espressi anche dall'Agcom (cfr. del. Agcom nn. 78/08/CIR, 88/08/CIR, 84/09/CIR, 102/12/CIR, 23/12/CIR, 24/12/CIR, 27/12/CIR, 46/12/CIR, 61/12/CIR, 68/12/CIR, 81/12/CIR, 86/12/CIR, 91/12/CIR), a stornare le somme fatturate per il servizio, nel periodo che va dal 24 ottobre 2005, cioè la data di sottoscrizione del contratto, fino alla chiusura contrattuale intervenuta a seguito di comunicazione da parte dell'utente della propria volontà di risolvere il contratto in data 6 giugno 2006, nonché a rimborsare le somme già corrisposte, per un totale di euro 872,21. Per le stesse motivazioni deve ritenersi conseguentemente fondata la richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti da parte della società H3G.

- c) Con riferimento, infine, alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione delle utenze, la stessa può essere accolta, sebbene con alcune precisazioni. Innanzitutto, giova precisarsi che non si tratta di una mancata attivazione, bensì di un ritardo nella portabilità del numero, per cui il disservizio si è risolto nella doppia fatturazione da parte dei due operatori (*recipient* e *donating*), senza alcun riflesso sulla fruizione del servizio. Ciò premesso, la responsabilità del predetto disservizio può essere addebitata interamente all'operatore H3G, non solo per il periodo di ritardo nella sottomissione dell'ordinativo, come descritto al precedente punto b), ma anche per il periodo successivo, e fino alla data di comunicazione da parte dell'utente della propria volontà di risolvere il contratto (6 giugno 2006), stante l'assenza di qualsivoglia informazione resa a quest'ultimo da parte del predetto operatore in ordine alle motivazioni della ritardata portabilità (cfr. del. Agcom nn. 78/08/CIR, 88/08/CIR, 84/09/CIR, 102/12/CIR, 23/12/CIR, 24/12/CIR, 27/12/CIR, 46/12/CIR, 61/12/CIR, 68/12/CIR, 81/12/CIR, 86/12/CIR, 91/12/CIR). Ne discende l'obbligo per H3G S.p.A. di provvedere al relativo indennizzo, sulla base dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi, trattandosi di ritardo nella portabilità di utenze mobili, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, attesa la natura *business* dell'utenza. Nel caso di specie, tuttavia, alla luce della natura del disservizio, che - come ricordato - ha interessato solo la fatturazione e non la fruizione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

del servizio, può ritenersi applicabile l'art. 12, comma 1, del predetto Regolamento, con conseguente computo dell'indennizzo in misura unitaria. Sulla base di tali premesse, dunque, l'indennizzo andrà calcolato moltiplicando l'importo unitario di euro 5,00 per i 225 giorni di disservizio (dal 24 ottobre 2005 al 6 giugno 2006), per un totale di euro 1.125,00.

- d) In relazione alle spese di procedura, premesso che le spese legali non possono essere considerate spese giustificate ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento - attesa la natura gratuita della procedura e la non obbligatorietà dell'assistenza legale - pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, in quanto erano presenti entrambe le parti nel corso della fase conciliativa presso il Corecom e l'utente è stato assistito anche nella fase di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il CORECOM, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X 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, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 872,21 (ottocentosettantadue/21) a titolo di rimborso delle fatture pagate in assenza di servizio;
 - II. euro 1.125,00 (millecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo unitario per la ritardata portabilità delle utenze nn. 335.1951113, 348.6460260,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

348.6460261, 348.6460262, 348.6460263, 335.6879970 (euro 5,00 X 225 giorni complessivi di disservizio);

3. La società H3G X è tenuta, inoltre, a stornare le somme fatturate per il servizio, dal 24 ottobre 2005 fino alla chiusura contrattuale, nonché a ritirare la pratica di recupero crediti.
4. 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom