

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.324
LEGISLATURA	X

Il giorno 15 novembre 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G X E BIP MOBILE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 delibere Agcom nn. 276/13/CONS, 320/14/CONS, 51/14/CIR, 72/14/CIR, la delibera del Corecom Toscana n. 106 del 2015, le delibere del Corecom dell'Emilia Romagna nn. 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 del 2015 e nn. 3 e 4 del 2016;

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. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2501);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 15 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Bip Mobile X (di seguito Bip Mobile) la sospensione senza preavviso dell’utenza mobile ed il ritardo nell’espletamento della procedura di migrazione nei confronti di H3G X (di seguito H3G). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con Bip Mobile in data 02.04.2013;
- di avere subito, in data 31.12.2013, la sospensione della linea senza preavviso da parte di Bip Mobile;
- di avere inviato un reclamo in data 11.01.2014 a Bip Mobile;
- di avere richiesto la migrazione in H3G in data 02.01.2014 e di averla ottenuta il 15.01.2014.

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

- a) lo storno integrale della posizione debitoria e ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute;
- c) gli indennizzi per la sospensione del servizio, dal 31.12.2013 al 15.01.2014 per complessivi 15 giorni per euro 7,50 pro die, per un totale di euro 112,50;
- d) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- e) l'indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza da Bip Mobile ad H3G, dal 02.01.2014 al 15.01.2014 per complessivi 13 giorni per euro 2,50 pro die, per un totale di euro 32,50;
- f) il rimborso delle spese legali.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Bip Mobile non ha depositato alcuna memoria.

H3G, nella propria memoria, "... eccepisce l'improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 2, comma I, Allegato A Delibera 73/11/CONS in merito alla richiesta d'indennizzo avanzata nei propri confronti ovvero per il ritardo nella procedura di portabilità. Si precisa, infatti, che, a prescindere dalla fondatezza di tale doglianza, la scrivente società ha già provveduto ad indennizzare l'istante per quanto contestato. Invero, il Gestore, ... ha provveduto, ... al rimborso di euro 25,00 quale indennizzo previsto dall'art. 14, comma 1, Delibera 147/11/CIR per i 10 (dieci) giorni di ritardo nell'espletamento del port-in per la numerazione + XXX (nello specifico dal 06.01.2014 al 15.01.2014)". Inoltre, H3G "... con riferimento specifico alle ulteriori contestazioni mosse dalla sig.ra XXX, ... rileva la totale estraneità ai fatti posto che l'istante non risulta avere alcuna posizione debitoria aperta nei confronti di H3G X, oggetto di possibile storno...", non ha subito la sospensione della linea da parte di H3G e non ha mai avanzato nei confronti del Gestore alcun reclamo.

## 3. Motivazione della decisione

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

- a) La domande possono essere trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, la fattispecie va ricostruita seguendo l'orientamento ormai costante dell'Agcom in materia (cfr. ex multis delibera 320/14/CONS, 51/14/CIR, 72/14/CIR, la delibera del Corecom Toscana n. 106 del 2015, le delibere del Corecom dell'Emilia Romagna nn. 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 del 2015 e nn. 3 e 4 del 2016). Si rileva, dunque, che l'interruzione del servizio non è stata disposta dalla società Bip Mobile, quale titolare



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

del rapporto contrattuale in essere con l'istante, bensì da altra società che, in qualità di *Enabler*, svolge il ruolo di esercizio della piattaforma di *billing* di Bip Mobile interfacciando la rete H3G. L'interruzione del servizio a far data dal 30 dicembre 2013 non ha riguardato solo l'utenza interessata, ma ha coinvolto l'intero bacino di utenza di Bip Mobile, in ragione dello spegnimento della piattaforma tecnologica da parte della società Telelogic Italy X, a fronte delle criticità contrattuali e delle pendenti insolvenze di entrambi gli operatori verso il gestore H3G X, assegnatario delle frequenze di terza generazione mobile e licenziatario per la fornitura dei servizi mobili su scala nazionale. Pertanto, la fattispecie non può essere inquadrata come sospensione o cessazione amministrativa avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, in quanto l'interruzione si è verificata per un fatto estraneo alla sfera di imputabilità dei singoli contraenti (utente finale ed operatore). La fattispecie, quindi, è da ricondurre al combinato disposto degli artt. 1256 e 1243 del codice civile, secondo cui, l'obbligazione del soggetto la cui prestazione è divenuta impossibile per causa a lui non imputabile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile, non può chiedere la relativa controprestazione. Inoltre, va richiamata la specifica clausola di esonero da responsabilità contenuta nell'art. 12 delle norme d'uso della società Bip Mobile che prevede espressamente che, sia in caso di errata utilizzazione del servizio, sia in caso di problematica di rete dell'operatore con il quale Bip Mobile ha stipulato apposito contratto per la fornitura di servizi di telefonia mobile, "Bip Mobile potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso". Alla luce di quanto rilevato, quindi, le domande avanzate nei confronti di Bip Mobile vanno rigettate, in quanto il disservizio lamentato dall'istante risulta riferibile al periodo che ha coinvolto Bip Mobile nella vicenda sopra riportata. Una precisazione va fatta in ordine alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo avanzato nei confronti di Bip Mobile in data 11.01.2014. Dalla documentazione in atti, non risulta alcuna ricevuta di spedizione e, pertanto, la richiesta non può essere presa in considerazione e va rigettata. Per tutte le richieste avanzate nei confronti dell'operatore H3G, si ritiene di accogliere le eccezioni di cui alla memoria depositata



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dall'operatore. In particolare, si dichiara l'estraneità di H3G rispetto a tutte le richieste avanzate, salvo l'indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza, in quanto dall'istruttoria non si evince una posizione debitoria nei confronti di H3G; la sospensione della linea è da riferire alla vicenda che ha coinvolto Bip Mobile; non risulta agli atti alcun reclamo nei confronti di H3G. Per quanto riguarda l'indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza, si ritiene di applicare l'art. 2, comma 1, del "Regolamento indennizzi" ai sensi del quale: "Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.". Nel caso di specie, infatti, risulta comprovato che H3G, in data 14.02.2014, come risulta anche dal verbale di mancato accordo redatto in fase conciliativa, ha provveduto a corrispondere un indennizzo pari ad euro 25,00 come ricarica sull'utenza interessata, per i 10 giorni di ritardo nella migrazione. Pertanto, la richiesta dell'istante non può trovare accoglimento in questa sede in quanto risulta già soddisfatta ai sensi dell'art. 2, comma 1, del "Regolamento indennizzi". Alla luce delle argomentazioni che precedono, si ritiene di non riconoscere le spese legali da intendere come spese di procedura, in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti delle società Bip Mobile X e H3G X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)