

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.126
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 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

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / H3G 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 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 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. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 105/16;

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);



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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2847);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta di aver subito da parte di H3g X (di seguito H3g) la sospensione senza preavviso di quattro utenze mobili aziendali. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- nel mese di dicembre 2013 le utenze venivano sospese dapprima in uscita e quindi sia in entrata che in uscita rendendo l'azienda di fatto irreperibile per un mese;
- H3g, a seguito del tentativo di conciliazione esperito presso il Corecom, proponeva una somma inferiore a quanto previsto dalla normativa.

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

- 1) l'indennizzo per la sospensione delle utenze come da normativa, quantificato in euro 570,00 (euro 7,50 X 4 sim X 14 gg. + euro 3,85 X 4 sim X 10 gg.);
- 2) lo storno delle fatture nn. 1474313161 e 1474648874 a causa dell'impossibilità di utilizzare le quattro sim per un mese;
- 3) la risoluzione del contratto senza addebito di penali.

## 2. La posizione dell'operatore

H3g, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte eccependo in via preliminare l'improcedibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 2, comma 1 del Regolamento indennizzi in quanto, in occasione dell'udienza di conciliazione, la stessa si era impegnata a riconoscere la somma di euro 60,00 a titolo di indennizzo automatico, da utilizzare come storno sull'insoluto. La società rappresenta di aver emesso, in data 11.03.2014, nota di credito di pari importo in favore dell'utente, a parziale storno della fattura n. 1378153686. Nel merito H3g ritiene legittima la



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)

sospensione delle utenze posta in essere in data 10.12.2013 in quanto è avvenuta in conseguenza del ritardo nel pagamento di alcune fatture da parte dell'istante, nonostante i solleciti scritti. Precisa il gestore che il "tardivo pagamento, seppure eseguito, non ha consentito (per il grave ritardo con cui l'utente ha provveduto) l'interruzione dell'ormai avviato processo di sospensione, anche in funzione delle note tempistiche bancarie di valuta", e dichiara di aver comunque provveduto alla riattivazione del servizio stesso. Rispetto alla richiesta dell'istante di recedere anticipatamente dal contratto senza costi di recesso anticipato chiarisce che "la prematura interruzione del vincolo contrattuale, genererebbe senz'altro l'emissione delle fatture per i costi del recesso anticipato e per le rate residue e non ancora corrisposte per l'acquisto dei terminali", nonché per il "riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante rispetto a quelle generalmente praticate dalla scrivente alla propria Clientela". Da ultimo l'operatore rappresenta che in capo alla società istante risulta un insoluto ammontante ad euro 1.686,67, portato dalle fatture emesse dal 08.11.2013 al 08.05.2014 e che tali fatture "ineriscono a traffico telefonico effettuato successivamente al periodo di sospensione *de quo*". In via conciliativa l'operatore propone infine lo storno del 50% del totale importo insoluto.

### **3. Motivazione della decisione**

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

- a) Nel merito della domanda sub 1, l'istante lamenta una prima sospensione del servizio in uscita in data 10.12.2013, risolta il giorno stesso, ed una successiva sospensione del servizio, questa volta anche in entrata, a far data dal giorno 27.12.2013. Tale ultima sospensione trova riscontro nella documentazione in atti, in particolare nell'ambito del procedimento avviato su istanza dell'utente dinanzi l'intestato Corecom ai sensi dell'art. 5 del Regolamento; come da comunicazione di H3g il servizio risulta riattivato in data 14.01.2014. Dalla documentazione in atti emerge che H3g ha già provveduto a ristorare l'utente per il descritto disservizio riconoscendogli l'indennizzo contrattuale secondo i parametri di cui all'art. 24 della Carta servizi, nel caso di specie tramite l'emissione della Nota di Credito n° 1490150532 dell'11.03.2014 di euro 60,00, che l'operatore deposita in atti. Sotto questo profilo, a mente dell'art. 2, comma 1 del Regolamento indennizzi e dell'art II.6.2 delle Linee Guida Agcom, devono disapplicarsi le disposizioni del Regolamento indennizzi adottato dall'Autorità "nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme



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)

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". Come l'intestato Corecom ha già avuto modo di chiarire (v. delibera n. 105/16), le norme sopra richiamate non consentono di disporre nei confronti dell'operatore un ulteriore indennizzo per la fattispecie *de qua* - come richiesto dall'istante - ai sensi del Regolamento indennizzi, ancorché quest'ultimo preveda indennizzi di importo maggiore rispetto a quelli contrattualmente previsti. Alla luce di quanto esposto, la domanda sub 1 risulta già integralmente soddisfatta e, pertanto, deve essere rigettata. Per completezza si sottolinea che, secondo la ricostruzione fornita dall'utente, la sospensione sarebbe intervenuta dopo il pagamento delle somme insolte senza essere preceduta da alcun preavviso. In realtà quanto dedotto dall'operatore circa il "ritardo nel pagamento di alcune fatture da parte dell'istante", che "non ha consentito l'interruzione dell'ormai avviato processo di sospensione", chiarisce che il secondo episodio di sospensione è da considerarsi quale prosieguo del primo. Inoltre l'utente risulta essere stato regolarmente preavvisato: H3g versa infatti in atti il sollecito di pagamento datato 22.10.2013 che si riferisce alla fattura del 08.09.2013 nr. 1377438107 all'epoca insoluta (poi saldata dall'utente in data 10.12.2013 assieme alla successiva fattura del 08.10.2013 nr. 1377796876, come si rileva dalla distinta di pagamento depositata agli atti) e che informa l'utente come segue: "il mancato pagamento dell'importo dovuto nei termini sopra indicati o il subentrare di nuovi stati di insolvenza relativi a fatture emesse successivamente a quelle sollecitate, comporterà la sospensione del servizio di tutti i contratti di telefonia 3 intestati a Lei o alla Sua Azienda, ai sensi dell'articolo 18.7 delle Condizioni Generali di Contratto da Lei sottoscritte". Come detto, lo stesso 10.12.2013 il servizio viene riattivato e alla data del 27.12.2013 risulta non pagata la fattura del 08.11.2013 nr. 1378153686, scaduta in data 09.12.2013.

- b) Con la domanda sub 2 l'utente chiede che vengano stornate le fatture relative al periodo di sospensione del servizio, in particolare la fattura nr. 1474313161 del 08.01.2014 e la fattura nr. 1474648874 del 08.02.2014. Rispetto alle doglianze dell'istante deve rilevarsi che le stesse non sono state oggetto del prodromico tentativo di conciliazione, che ha avuto corso dal 09.01.2014, data di acquisizione della domanda introduttiva, al 04.03.2014, giorno dell'udienza di conciliazione conclusasi con mancato accordo. In particolare, il formulario UG (prot. n. AL/2014/0000398 del



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)

09/01/2014) contempla unicamente richieste in merito alla riattivazione delle sim, al risarcimento del mancato guadagno e del danno d'immagine patiti dalla società istante e alla chiusura del contratto in esenzione da qualsivoglia penale e nessun riferimento alle predette fatture emerge dal verbale di udienza. Atteso che, a mente dell'art. 14 del Regolamento e delle richiamate Linee Guida Agcom (art. III.1.2), l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, la domanda in esame deve dichiararsi inammissibile.

- c) Infine la domanda sub 3 non può trovare accoglimento in questa sede in quanto l'articolo 19, comma 4 del Regolamento limita l'oggetto della definizione della controversia alla liquidazione di indennizzi o al rimborso/storno di somme non dovute e non consente di disporre alcun *facere* nei confronti dell'operatore.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società H3g X per le motivazioni di cui in premessa.

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)