

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA N.	46/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.208
LEGISLATURA	X

Il giorno 22 giugno 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 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 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. 276/13/CONS;

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);

Vista le delibere Agcom n. n. 276/13/CONS, n. 113/14/CIR e n. 12/14/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11 e 33/11;



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.2016.1447);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 22 giugno 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, sottoscriveva un contratto con H3G X (di seguito H3G) per l'attivazione dell'utenza mobile XXX a cui abbinava il profilo tariffario "My business Ricaricabile".

Lamentava che, fin da subito, il servizio Internet comprensivo del servizio di posta elettronica, non funzionava *"con gravissimo danno economico essendo l'utente agente di commercio che lavora con l'estero"*.

Riferisce di avere sporto *"diversi reclami scritti e telefonici"* e infine, di avere risolto la situazione solo a seguito della migrazione verso altro gestore e provvedendo al pagamento della somma pari ad euro 63.64 alla società H3G.

In base a tali premesse, l'utente chiedeva:

- a) Indennizzo per mancate risposte ai reclami;
- b) Indennizzo per sospensione dell'attività per mancata voce e internet dal 13.06.14 al 01.10.14;
- c) Ritiro della pratica di recupero del credito.

## 2. La posizione dell'operatore

H3G, nella propria memoria, eccepiva l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto, ai sensi dell'art. 2, comma 1, allegato A, delibera 73/11/CONS, il gestore, in occasione dell'udienza di conciliazione del giorno 26.03.2015, si era impegnato *"a stornare integralmente l'insoluto ad oggi esistente e pari ad euro 25,44 nonché a corrispondere a titolo di*



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)

*indennizzo la somma di euro 200,00 entro 120 giorni da oggi, mediante assegno bancario intestato all'istante e da inviarsi all'indirizzo di fatturazione".* Cosa che il gestore comprova di avere fatto mediante allegazione documentale.

Proseguiva H3G specificando che, nonostante la rigida applicazione dei parametri fissati nella tabella 1 all'art. 24 Carta dei Servizi di H3G, cui si doveva fare riferimento nell'ambito della fase conciliativa, avrebbe comportato il riconoscimento a favore di parte istante della somma di euro 120,00, la somma effettivamente corrisposta è di euro 200,00 e, pertanto, la richiesta di parte istante sarebbe stata pienamente soddisfatta.

Proseguiva il gestore contestando in fatto e in diritto la ricostruzione di parte istante, in particolare, che gli accordi contrattuali intercorsi fra le parti prevedessero l'attivazione, previa portabilità, della numerazione oggetto del presente ricorso e l'abbinamento al noto piano telefonico. Nulla invece in merito alle caratteristiche tecniche dell'apparato telefonico che per potere essere appieno funzionante, essendo un Blackberry, richiede servizi ulteriori (il cliente avrebbe dovuto avvisare il gestore dell'utilizzo di tale terminale considerando che anche sul sito internet di H3G vi sono dettagliate le modalità di utilizzo del servizio collegato). Il servizio voce, poteva pertanto essere pienamente fruito.

Ancora, sottolineava come il periodo temporale di cui parte istante lamentava la mancata fruizione dei servizi voce e dati (13.06.2014- 01.10.2014), non fosse corretto in quanto l'attivazione su rete H3G è del 05.07.2014 e la disattivazione avveniva in data 18.09.2014.

Infine la sospensione del servizio sulla numerazione oggetto del presente veniva dal 28.08.2014 al 03.09.2014 e dal 08.09.2014 al 11.09.2014 ex art. 15.1 e 18.3 delle condizioni generali di contratto, non avendo parte istante una valida metodologia di pagamento.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato. Per quanto concerne le richieste di indennizzi formulate da parte istante, occorre precisare che in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi a codesto Corecom, tenutosi in data 26.03.2015, l'operatore H3G si impegnava ex art. 2 ALL. A Delibera 73/11/CONS a stornare integralmente l'insoluto esistente



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)

pari ad euro 25,44 nonché a corrispondere a titolo di indennizzo la somma di euro 200,00 entro 120 giorni dalla data di udienza. Nonostante l'istante abbia rifiutato tale proposta in sede di conciliazione, H3G provvedeva comunque all'emissione della nota di credito n. 1598001343 pari ad euro 25,44 a storno dell'unica fattura insoluta e all'emissione di un assegno in favore dell'istante dell'importo di euro 200,00 inviato all'indirizzo di residenza. Detta somma si compone delle seguenti voci: euro 60,00 quale massimale previsto dall'art. 24 Carta dei Servizi per il mancato riscontro ai reclami ed euro 60,00 quale massimale previsto dall'articolo 24 Carta dei Servizi per la "mancanza di linea e internet". Questi i fatti non contestati né smentiti da parte istante nelle memorie né in udienza di definizione.

Sul punto appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, *"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"*. Pertanto, la richiesta non può trovare accoglimento in questa sede in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

Per quanto invece riguarda la richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito avanzata da parte istante, si rammenta che in base all'art. 19, comma 4 del Regolamento, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o 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". Ne discende che la domanda in esame, non è accoglibile, non potendo il Corecom condannare l'operatore ad alcun *facere* se non al rimborso delle somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente allo storno di quelle non pagate) o alla corresponsione degli indennizzi previsti. Ciò trova riscontro anche nella giurisprudenza costante dell'Agcom (276/13/Cons) e dell'intestato Corecom (cfr. Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11, 33/11 e successive conformi).



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)

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 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.

Il Segretario  
Dott.ssa Patrizia Comi

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)