

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.226
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 aprile 2017 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 RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / H3G X



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

email 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;

Vista 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";

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 la Delibere Agcom 276/13/Cons. e successive conformi;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.899);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 aprile 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, stipulava nell'aprile 2012 un abbonamento con H3G S.p.A.X (di seguito H3G), comprensivo anche di uno smartphone e con vincolo contrattuale pari a 30 mesi. Lamentava che, alla ricezione del primo "Conto 3", questo fosse incomprensibile e, pertanto, provvedeva alla sua contestazione. Nel dicembre 2012 dopo avere sottoscritto un ulteriore servizio con H3G, la complessità della fatturazione raddoppiava. Anche l'ulteriore sottoscrizione nel luglio 2013 di un abbonamento Web Light accresceva la sua già grande difficoltà nella comprensione dei conteggi del "Conto 3".

Ancora, rilevava come, nel contratto sottoscritto nell'aprile 2012, non vi fosse alcun riferimento al pagamento della tassa di concessione governativa che veniva invece addebitata per euro 5,16. A sostegno di questo, metteva in evidenza come invece la richiesta della tassa fosse espressamente prevista nei fogli riassuntivi delle proposte commerciali più recenti.

Lamentava come, nonostante si fosse già esperita una conciliazione nell'aprile 2013, H3G ancora utilizzasse il suo numero telefonico per scopi pubblicitari. Riteneva tale comportamento un abuso reiterato.

Infine, evidenziava un addebito di consumi di traffico dati per un totale di circa 12 ore che, seppure non aveva generato un addebito economico, aveva comunque diminuito di 800 MB il suo ammontare usufruibile.

In base a tali premesse, l'istante richiedeva:

"Per i disagi e aggravii economici dovuti alla mancata chiarezza dell'offerta promozionale che ha causato un aggravio del costo mensile del contratto sottoscritto; per il tempo dedicato all'analisi degli incomprensibili conteggi del Conto 3, il tempo impiegato nelle inefficaci comunicazioni con l'Area clienti 3; il reiterato uso a scopo pubblicitario del mio numero telefonico, la non fornitura di chiarimenti sui dati di traffico addebitato la somma richiesta è di euro 630,00 comprendente anche il rimborso a forfait di spese per la produzione documentale per l'istanza del procedimento nonché la presenza presso il Corecom dell'Emilia- Romagna".

2. La posizione dell'operatore

La società H3G, eccepiva l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza in quanto, la domanda formulata di risarcimento per i "disagi e aggravii economici" per complessivi euro 630,00, comprensivi delle spese vive e di procedura sostenute, non sarebbe demandabile all' Autorità adita. Riteneva inoltre l'improcedibilità della domanda in quanto in occasione dell'udienza di conciliazione, il gestore, in applicazione dell'art. 2, comma 1, allegato A della Delibera 73/11/CONS, nonostante l'infondatezza della contestazione avversaria, si era impegnata a corrispondere la somma di euro 100,00, successivamente erogata con assegno bancario del 04.07.2014 inviato il giorno 11.07.2014 mediante tracking number.

Nel merito, sulla contestazione relativamente all'incomprensibilità delle fatture inviate dal gestore, evidenziava come, sia nelle singole fatture che sul sito istituzionale H3G, fossero presenti tutti gli strumenti necessari alla loro lettura e comprensione (a titolo esemplificativo glossario e guida pratica). Proseguiva specificando che la tassa di concessione governativa era prevista dal piano tariffario prescelto dall'utente e che, per quanto concerne la ricezione di messaggi commerciali, veniva dato seguito alla richiesta del cliente mediante la revoca nei sistemi informatici di H3G all'invio di comunicazioni riguardanti servizi e prodotti forniti dal gestore a fini promozionali e di pubblicità.

Infine per quanto concerne le circa dodici ore di navigazione verificatesi nelle giornate 01.09.2013 e 02.09.2013, di cui parte istante disconosceva il consumo, rilevava che non risultavano essere stati inviati reclami e/o segnalazioni precedenti l'istanza di conciliazione e pertanto, dato che la contestazione atterrebbe ad un periodo temporale superiore a sei mesi gli accertamenti non sarebbero più stati possibili.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante devono essere respinte come di seguito precisato.

In via preliminare, 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 05.06.2014, l'operatore H3G si impegnava ex art. 2, comma

1, all. A Delibera 73/11/CONS, a corrispondere la somma di euro 100,00 tramite assegno da inviare all'indirizzo di fatturazione di parte istante. Nonostante l'istante abbia rifiutato tale proposta in sede di conciliazione, H3G provvedeva comunque all'invio dell'assegno bancario mediante tracking number 143793996978.

Tale ricostruzione peraltro, non è stata smentita da parte istante né 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”*.

Anche nel merito le richieste formulate non sono accoglibili. In particolare, per quanto riguarda la richiesta relativa all'indennizzo per incomprensibilità delle fatture H3G, sul sito ufficiale del gestore esiste un'apposita guida alla lettura del “Conto 3”; per quanto concerne i messaggi commerciali, H3G ha già provveduto alla disattivazione come specificato nella memoria agli atti, fatto questo non smentito da parte istante; infine, sul traffico dati delle giornate 01.09.2013 e 02.09.2013, di cui parte istante disconosce il consumo, non risultano agli atti appositi reclami.

Infine, sulle richieste economiche così come formulate da parte istante e pari ad euro 630,00, si rileva l'eccessiva genericità delle stesse e la mancanza di idoneo supporto probatorio non avendo controparte fornito alcuna prova delle presunte spese di cui chiede il rimborso.

Alla luce di quanto sopra, si ritiene pertanto che nulla debba essere ulteriormente riconosciuto da parte di H3G.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, 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 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza