

---

# Co.Re.Com.

*Comitato regionale  
per le comunicazioni  
della Lombardia*



---

ATTI 1.21.1 2012/3943/GU14

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Deliberazione n. 18**

**del 10 luglio 2014**

Sono presenti i componenti del Comitato:

**ZANELLA** Federica Presidente  
**BOSCAGLI** Giulio Vice Presidente  
**SAVOINI** Gianluca Vice Presidente  
**BORELLA** Diego  
**ROLANDO** Stefano - Assente giustificato

Oggetto: Definizione della controversia XXX/H3G XXX

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO l'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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 01 agosto 2012, con cui il signor XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società H3G XXX. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 02 agosto 2012 e del 13 settembre 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 02 ottobre 2012;

VISTO il verbale dell'udienza del 02 ottobre 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 1.08.2012, al prot. 14956, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G XXX ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi telefonia mobile per interruzione/sospensione del servizio.

Nell'istanza il sig. XXX lamenta la disattivazione senza preavviso del servizio di *call conference* e del servizio di trasferimento di chiamata relativamente a 4 utenze: XXX, XXX, XXX e XXX.

La disattivazione di tali servizi si è verificata il 3.10.2007 e la relativa riattivazione è avvenuta in data 09.07.2012.

L'utente richiedeva un indennizzo di euro 6500,00 per l'interruzione dei servizi e per la mancata risposta ai reclami.

In data 02.08.2012 veniva comunicato l'avvio del procedimento (prot. 15086), cui seguiva la comunicazione relativa alla convocazione delle parti per l'udienza di discussione (13.09.2012 n. 16690 prot.).

In data 17.09.2012 H3G XXX inviava la propria memoria (prot. 16834) ai sensi dell'art. 16, comma 2, *Reg. cit.*, in cui:

- precisava che delle quattro numerazioni oggetto dell'istanza, l'utenza XXX era intestata ad altra persona; le utenze XXX, XXX risultavano attive e l'utenza XXX risultava sospesa dal 22.06.2012 per uso improprio dei servizi UMTS;
- specificava che in data 27.09.2007 H3G aveva depositato una denuncia-querela alla Polizia Postale e delle Comunicazioni di XXX relativamente a numerosi episodi di frode nell'utilizzo del servizio di *conference call* e del servizio di trasferimento di chiamata;
- confermava la sospensione del servizio di *call conference* e di trasferimento di chiamata per tutta la clientela avvenuta in data 03.10.2007 in conformità all'art. 26 della Carta Servizi (*"3 si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società. Di queste decisioni 3 fornirà comunicazione agli altri soggetti, ai Fornitori, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi 3 sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I*

*Servizi 3 non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.”) e art. 18.3 delle Condizioni generali di contratto relativo alla sospensione dei servizi UMTS (“ 3” si riserva, altresì, la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi UMTS per con un preavviso, anche mediante SMS, di almeno 12 (dodici) ore o, nelle ipotesi di cui agli artt. 12.8, 12.9 e 12.10, anche senza preavviso, in caso di inottemperanza del Cliente anche ad uno solo degli impegni di cui agli artt. 6.3, 6.4, 6.5, 7.5, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 13.4, 15.1, 15.9, 15.10, 17.2, 17.5 e 19.1, delle Condizioni Generali di Contratto e in ogni altro caso di uso improprio o illegittimo dei Servizi UMTS da parte del Cliente ovvero in caso di morosità abituale da parte del Cliente; 3” si riserva, altresì, la medesima facoltà in caso di manomissione, di alterazione o di intervento sui sistemi o sulle reti utilizzati da “3” sulle configurazioni (i.e. software, hardware) relative alle modalità di accesso alla rete e/o alle modalità di utilizzo dei Servizi UMTS, così come predisposte da “3” all’atto della sottoscrizione del contratto, effettuate da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da “3” stessa, nonché in caso di malfunzionamento dei sistemi e delle reti utilizzati dal Cliente per accedere ai Servizi UMTS, ove giustificato da esigenze tecniche od organizzative della stessa “3”).*

- evidenziava che i servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata erano servizi accessori e gratuiti;
- evidenziava che a partire dal 25.11.2010, a seguito di opportuni controlli e su richiesta dei clienti, H3G si riservava di riattivare i servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata;
- precisava che il sig. XXX aveva richiesto solo in data 14.05.2012 l’attivazione dei servizi oggetto di contestazione e l’attivazione era avvenuta dopo 56 giorni dalla richiesta, ossia in data 09.07.2012, riconoscendo un ritardo di 11 giorni nell’attivazione dei servizi;
- sottolineava che il sig. XXX non aveva presentato alcun reclamo al momento della soppressione dei servizi, anzi aveva attivato nuove sim con H3G, e tale comportamento poteva far presumere l’assenza di interesse alla fruizione dei servizi di *conference call* e trasferimento di chiamata;
- precisava che alcune comunicazioni prodotte dal sig. XXX riguardano un altro utente (XXX);
- proponeva a titolo conciliativo un bonifico bancario di euro 100,00.

Seguiva memoria di replica dell’utente prot.16835 del 17.09.2012 in cui

- precisava che i reclami inviati da altro soggetto (XXX) riguardavano numerazioni rispetto alle quali il sig. XXX si poneva come intestatario e/o il reale utilizzatore;
- contestava le motivazioni addotte da H3G nella denuncia-querela presentata da H3G alla Polizia Postale;
- precisava di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione circa la possibilità di ottenere il ripristino dei servizi, previa verifica da parte dell’operatore;
- ribadiva di aver più volte richiesto la riattivazione dei servizi.

Seguiva memoria di replica dell’operatore prot. 17685 del 28.09.2012 in cui:

- precisava che non vi era alcuna contestazione sul fatto che il sig. XXX fosse il reale utilizzatore delle numerazioni oggetto dell’istanza;

- puntualizzava che l'utenza intestata alla sig.ra XXX era un'utenza differente da quelle oggetto del procedimento di definizione.

In data 02.10.2012 si svolgeva l'udienza di discussione, previamente convocata con nota 13.09.2012 n. 16690 prot., che si concludeva con il verbale di invio a definizione.

Nel verbale di invio a definizione veniva assegnato un termine di 30 giorni alle parti per effettuare integrazioni documentali e repliche con particolare riferimento alle ricevute dei reclami inviati dall'utente.

In data 15.10.2012 l'utente allegava con nota prot. 18841 copia dei fax inviati ad H3G dal 2005 al 2012.

### **Motivi della decisione**

Dall'esame dell'istanza e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla contestazione relativa alla disattivazione senza preavviso dei servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata.

Va premesso tuttavia che la decisione del Co.Re.Com. deve essere circoscritta alle contestazioni relative alle utenze di cui il sig. XXX risulta essere intestatario in quanto ai fini della definizione della controversia rileva l'esistenza di un rapporto contrattuale tra le parti e non l'identità dell'utilizzatore finale delle utenze.

Giova infatti ricordare che l'ambito oggetto della definizione è delineato dalle linee guida A.G.Com. (approvate con Del. 11 aprile 2013 n. 276/13/CONS), che dispongono recita: "*I.1.2. Ambito oggettivo ... possono essere sottoposte alla definizione amministrativa in pratica tutte le fattispecie derivanti da rapporti precontrattuali e contrattuali tra l'utente e l'operatore di comunicazione elettronica*".

Conseguentemente l'istanza viene valutata con riferimento alle utenze: XXX, XXX e XXX; non è possibile invece pronunciarsi sulle contestazioni avanzate rispetto all'utenza XXX in quanto intestata ad altra persona.

#### *1. Sulla sospensione dei servizi di conference call e di trasferimento di chiamata*

Le spiegazioni fornite dall'operatore a sostegno della legittimità della sospensione generalizzata dei servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata sono collegate ai comportamenti fraudolenti messi in atto da un numero considerevole di utenti, senza alcun riferimento specifico al cliente XXX.

Vero è che gli articoli 26 della Carta Servizi e 18.3 delle condizioni Generali di abbonamento consentono ad H3G di sospendere i servizi in caso di traffico anomalo, ma H3G non ha fornito prova alcuna dell'utilizzo improprio dei servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata da parte del sig. XXX, tale da legittimarne la sospensione sulle utenze.

Sussiste pertanto una responsabilità contrattuale dell'operatore ex art. 1218 cod. civ. per la disattivazione senza preavviso dei servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Per la determinazione della misura dell'indennizzo occorre tenere conto della natura accessoria e gratuita dei servizi sospesi e del comportamento dell'utente.

E' allegato agli atti il fax del 14.05.2012 con cui l'utente chiede all'operatore la riattivazione dei servizi di *conference call* per le utenze XXX, XXX; tutti i reclami precedenti inviati dal sig. XXX si riferiscono a mere richieste di indennizzo, senza alcuna richiesta specifica di riattivazione dei servizi sospesi.

La durata prolungata del disservizio, ossia dal 3.10.2007 al 09.07.2012 è dipesa anche dall'inerzia dell'istante, il quale, con il suo comportamento, ha contribuito a prolungare il periodo del disservizio (art. 1227 c.c.)

Ai fini dell'indennizzo è applicabile l'art. 4, comma 2, in combinato disposto con l'art. 3, comma 4 dell'allegato A Del A.G.Com. 73/11/Cons: *“in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00”* e art. 12, comma 1, *“1. nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.”*.

Si ritiene equo applicare l'indennizzo su base unitaria per ciascuno dei due servizi per un totale di euro 200,00. (100,00 euro la sospensione del servizio di *conference call* e 100,00 euro per la sospensione del servizio di trasferimento di chiamata).

### *2. Sul ritardo nella riattivazione dei servizi di conference call e trasferimento di chiamata*

E' allegato agli atti il fax del 14.05.2012 con cui l'utente chiede all'operatore la riattivazione dei servizi di *conference call* per le utenze XXX e XXX.

Poiché H3G ha riattivato i servizi dopo 56 giorni dalla richiesta, ossia con un ritardo di 11 giorni rispetto a quanto indicato nella carta servizi, l'utente ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 3, comma 4 Allegato A Del A.G.Com. 73/11/Cons: *“in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00”*, ossia ad un indennizzo pari ad euro 11,00.

### *3. Sulla mancata risposta ai reclami*

In seguito alla richiesta di integrazione istruttoria avanzata dal Co.Re.Com., l'utente ha depositato i fax inviati ad H3G dal 2005 al 2012.

Giova premettere che ai fini del presente procedimento l'arco temporale di riferimento può riguardare solo i reclami inviati a nome del sig. XXX in seguito alla sospensione avvenuta in data 03.10.2007.

Non possono essere presi in considerazione i reclami precedenti al 03.10.2007, quelli inviati a nome della sig.ra XXX e quelli inviati in seguito al 03.10.2007 aventi un oggetto diverso dalla disattivazione del servizio di *conference call* e di trasferimento di chiamata.

Rilevano qui solo il reclamo inviato tramite fax in data 20.02.2008 relativo all'irregolare funzionamento del servizio di *conference call* e la lettera del 14.05.2012 con l'utente richiedeva esplicitamente la riattivazione dei servizi di *conference call* e trasferimento di chiamata per le utenze XXX e XXX.

L'operatore avrebbe dovuto rispondere al reclamo del 20.02.2008 entro 45 giorni come indicato dalla carta servizi (ossia entro il 05.04.2008).

Agli atti non è allegata la risposta al reclamo inviato dall'utente in data 20.02.2008 conseguentemente l'utente ha diritto all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, comma 1, allegato A. Del A.G.Com. 73/11/Cons, ossia 1,00 euro al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00.

Tenuto conto che dal 05.04.2008 al 27.07.2012 (data udienza di conciliazione) sono trascorsi 1574 giorni per determinare l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo si deve far riferimento al tetto massimo di euro 300,00;

Per quanto riguarda il reclamo inviato in data 14.05.2012 e relativo alla richiesta di riattivazione dei servizi, la risposta a tale reclamo è insita nel fatto concludente della riattivazione avvenuta in data 09.07.2012.

L'utente ha quindi diritto ad un indennizzo di euro 11,00 (euro 1,00 al giorno per 11 giorni).

Conseguentemente per la mancata risposta al reclamo l'utente ha diritto ad un indennizzo complessivo di euro 311,00.

#### *4. Sulle spese di procedura*

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo riconoscere all'utente l'importo di euro 50,00 per le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

Alla luce di quanto esposto;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore H3G XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 200,00 per la sospensione dei servizi accessori e gratuiti di *conference call* e del servizio di trasferimento di chiamata;
- l'operatore H3G XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 11,00 per il ritardo nella riattivazione dei servizi di *conference call* e del servizio di trasferimento di chiamata;
- l'operatore provveda a corrispondere l'importo di euro 311,00 per la mancata risposta al reclamo;
- l'operatore H3G XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 50,00 per le spese di procedura;
- siano rigettate le richieste avanzate rispetto all'utenza XXX in quanto intestata ad altra persona.

Il Dirigente dell'Ufficio per il Corecom  
Dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.re.Com  
Dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente dell'Ufficio per il Corecom  
Dott. Massimiliano Della Torre