

ATTI 1.21.1. – 2015/1914/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 13 del 27 marzo 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente	
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente	
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente	<i>Assente giustificato</i>
BORELLA	Diego		<i>Assente giustificato</i>
ROLANDO	Stefano		

Oggetto: Definizione della controversia XXX / H3G S.p.a.

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 delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante "*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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 31/03/2015 con cui l'utente XXX, titolare della ...omissis... ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

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

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G S.p.a. (d'ora in avanti "H3G"), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione a servizi di rete mobile.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante, sig. XXX, titolare della ...omissis... ha dichiarato quanto segue:

- di avere aderito a un'offerta commerciale presentata da H3G e avente ad oggetto servizi di telefonia mobile;
- di essere stato costretto a recedere anticipatamente dal contratto a causa della scarsa copertura del segnale presso la propria abitazione e presso la propria sede lavorativa;
- di avere ricevuto rassicurazioni dall'operatore del call-center di H3G circa il fatto che non gli sarebbero state addebitate penali per recesso anticipato;
- che il telefono fornito da H3G ha evidenziato da subito gravissimi vizi, tali da renderlo inutilizzabile.
- In base a quanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste:
 - i) storno della posizione debitoria ammontante a circa € 700,00;
 - ii) riconoscimento di un equo indennizzo, valutato in € 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore H3G ha evidenziato quanto segue:

- preliminarmente si eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità ex art. 14, comma 1 Delibera 173/07/CONS della contestazione relativa al mancato funzionamento del terminale in quanto non sottoposta al preventivo tentativo di conciliazione;
- In merito alla contestata mancanza di segnale presso l'abitazione e presso la sede lavorativa del sig XXX, si rileva come l'assenza e/o la precarietà del segnale radiomobile non impedisca la completa e totale fruizione dei servizi voce ed sms grazie al "*roaming GSM*", ossia grazie all'appoggio dell'utenza H3G sulle frequenze di altri Operatori di telefonia mobile.
- Sia nel comune di XXX (BS) – ove risiede l'istante - sia nel comune di XXX(BS) - in cui ha sede l'impresa individuale - la rete "3" è disponibile ed è possibile, <<(...) *navigare in Internet grazie alla Rete veloce fino a 42 mega*>>. Inoltre, nel comune di XXX (BS) è altresì <<(...) *attivo il servizio Dati 4G LTE con velocità fino a 100 mega. Se non presente la copertura 4G LTE, è possibile navigare con la Rete veloce fino a 42 mega di "3"*>>. Si evidenzia che per "*copertura*" deve intendersi quella definita all'art. 8 della Delibera n. 2/01/CONS ("*Licenza individuale per il servizio di comunicazioni mobili pubblico di terza generazione UMTS*") e che, nel rispetto della citata normativa, H3G S.p.A. indica sul proprio sito, tramite una mappa geografica, le zone che possono dirsi coperte dal proprio segnale. E' a tutti noto, infatti, che gli Operatori di telefonia mobile non possono assicurare la cosiddetta "*copertura indoor*", ovvero la piena e totale copertura di rete all'interno degli stabili, stante l'innumerabile quantità di fattori capaci di interferire all'interno degli immobili con il segnale telefonico (es. i materiali edili, gli elementi strutturali).
- Non sono mai pervenuti al Gestore reclami aventi ad oggetto la problematica relativa alla copertura da parte del sig. XXX prima del deposito dell'istanza di conciliazione. La portabilità presso altro gestore del numero oggetto di

contestazione non pare dunque dipesa da alcun inadempimento di H3G S.p.A. ma da una mera scelta discrezionale dell'utente.

- Inoltre, si evidenzia che il rapporto contrattuale relativo all'utenza in contestazione si è protratto dal 30.09.2010 al 04.03.2013 e l'istante ha deciso di attivare nell'aprile 2012 altre due utenze (+39 XXX e +39 XXX), senza lamentare alcunché in merito a presunti disservizi di rete.
- Tutti i corrispettivi richiesti all'istante sono legittimi e, dunque, dovuti, in quanto connessi con la risoluzione anticipata del contratto per volontà esclusiva dell'istante. Gli importi portati dalla Fattura n. 1389019742 di Euro 243,03 sono riconducibili alla scelta di interrompere, prima della scadenza naturale del vincolo contrattuale fissata in trenta mesi, il contratto ex art. 11.2 Regolamento di Servizio Vendita a Rate PRO, secondo cui, in caso di risoluzione del contratto, il Cliente si obbliga al pagamento di un corrispettivo, di importo diverso, a seconda dello sconto mensile praticato sul canone mensile e del numero delle rate mensili previste per l'acquisto del terminale.
- La Fattura n. 1388014940 di Euro 261,32 risulta dovuta ex art. 11.2 Regolamento di Servizio Vendita a Rate PRO, secondo cui, in caso di risoluzione del contratto, il Cliente "sarà soggetto al versamento in un'unica soluzione delle rate residue, e non ancora corrisposte, relative all'acquisto del Terminale";
- La Fattura n. 1375006770 di Euro 36,84, insoluta per la residua somma di Euro 23,93, è inerente i costi e i consumi generati nel mese di febbraio 2013

In base a tali premesse, H3G conclude richiedendo il rigetto richieste avanzate dal cliente.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 Regolamento.

Sempre preliminarmente si ritiene debba essere accolta l'eccezione formulata da H3G in merito all'inammissibilità della contestazione relativa al mancato funzionamento del terminale fornito dall'operatore. Invero, dalla documentazione acquisita agli atti (modello UG) tale contestazione, non risulta essere stata sottoposta a preventivo tentativo di conciliazione, in violazione di quanto previsto dall'art. 14 del Regolamento di cui alla Del. 173/07/CONS e dell'art. III.1.2 delle c.d *Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche* approvate con Del. 276/13/CONS.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le doglianze dell'istante non risultano fondate per i motivi qui di seguito esposti.

i) In merito alla richiesta di indennizzo per mancanza di copertura di rete all'interno dell'abitazione e del posto di lavoro

L'utente ha lamentato l'assenza di copertura della rete "3" solo all'interno della propria abitazione e del luogo di lavoro: dunque né all'esterno di tali locali, né in altre zone della città di residenza o all'interno di altri edifici.

Se è indubbio che una simile situazione possa avere arrecato disagi all'utente, è altresì vero che la stessa non possa essere ricondotta a una condotta inadempiente dell'operatore. E' noto, infatti, come tutti gli operatori misurino la copertura di rete in termini di percentuale di popolazione coperta *outdoor*, non potendo garantire la presenza di segnale all'interno degli edifici proprio a causa della possibile presenza di barriere che impediscono la penetrazione delle frequenze (del resto la telefonia mobile nasce per garantire servizi telefonici "in mobilità", consentendo a chi ne usufruisce di essere reperibile in movimento, in diversi luoghi geografici: in questo si differenzia dalla telefonia

fissa, che intende assicurare la fruizione dei servizi di telefonia presso l'immobile in cui viene introdotta).

Chiarito ciò in merito alla c.d. copertura di rete, va evidenziato che la condotta di H3G è risultata conforme a quanto contrattualmente pattuito.

In base all'art. 4.2 delle Condizioni generali di abbonamento – conosciute o conoscibili dall'utente – “3” fornisce i Servizi UMTS, «secondo i propri standard tecnici, nelle aree coperte dalla propria rete, nonché in quelle coperte dalle reti degli operatori nazionali GSM e/o GPRS con i quali abbia concluso accordi di Roaming nazionale e degli operatori esteri GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS con i quali abbia concluso accordi di Roaming internazionale, nei limiti della loro operatività, nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia». H3G, dunque, si impegna ad offrire i propri servizi nelle aree coperte dalla propria rete e prevede, nei casi di carenza di tale copertura, il c.d. “roaming GSM”, ossia l'appoggio dell'utenza H3G sulle frequenze di altri gestori di telefonia mobile.

Ora: l'operatore H3G indica sul proprio sito la “mappa” della copertura di rete “3”, in ottemperanza a quanto prescritto dall'Agcom e dal citato art. 4.2 delle Condizioni generali di abbonamento e in base a tale mappa, la zona in cui sono collocate tanto l'abitazione quanto il luogo di lavoro del sig. XXX risultano coperte dalla rete “3”. Ciò viene indirettamente confermato sia dal fatto che la contestazione dell'utente non è genericamente riferita alla mancanza di copertura di rete, ma, giova ribadirlo, solo ed esclusivamente alla carenza di segnale all'interno di specifici edifici, sia dal fatto che, come precisato da H3G e non contestato dall'istante, l'utente ha fruito dei servizi di H3G dal 2010 al 2013 e non ha mai sporto alcun reclamo in merito alle difficoltà di fruizione dei servizi di telefonia in mobilità offerti da H3G. Non solo: nell'aprile 2012 l'istante ha deciso di attivare altre due utenze (+39 XXX e +39 XXX), senza lamentare alcunché in merito a presunti disservizi di rete.

Alla luce di quanto sin qui esposto, non può dunque essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante.

ii) In merito alla richiesta di storno degli importi insoluti

Anche tale richiesta non merita accoglimento. Invero, va preliminarmente sottolineato ancora una volta che non vi è agli atti alcun reclamo nel quale il sig. XXX risulti avere portato a conoscenza l'operatore degli asseriti disagi, per consentire allo stesso operatore di adottare tutte le misure necessarie a risolvere il presunto disservizio.

La decisione di recedere unilateralmente dal contratto giunge dunque all'operatore come il frutto di una libera scelta dell'utente, non determinata da una lamentata impossibilità/difficoltà di fruizione dei servizi. Inoltre, in base a quanto acclarato al punto che precede in merito alla legittimità e correttezza della condotta dell'operatore, e alla non imputabilità allo stesso degli eventuali disservizi patiti dall'utente all'interno di alcuni edifici, il recesso dal contratto non può essere ricondotto ad un inadempimento, totale o parziale, dell'operatore. Ne consegue la legittimità della fatturazione emessa a chiusura del rapporto contrattuale, atteso che, come chiarito e documentalmente provato dalla parte resistente, gli importi esposti nelle fatture n. 1389019742 di Euro 243,03 e n. 1388014940 di Euro 261,32 sono riconducibili, rispettivamente, ad un riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruito dal Cliente con l'adesione alla promozione commerciale denominata “Vendita Rate PRO” (in base alla quale l'utente ha comunque beneficiato e goduto di sconti sul canone, ossia di condizioni tariffarie più favorevoli rispetto al piano tariffario base), e al pagamento delle rate residue del terminale acquistati, ex art. 11.2 Regolamento di Servizio Vendita a Rate PRO, secondo cui, in caso di risoluzione del contratto, il Cliente “sarà soggetto al versamento in un'unica soluzione delle rate residue, e non ancora corrisposte, relative all'acquisto del Terminale”.

Sulla base di tutto quanto evidenziato si qui, si rigetta la richiesta di storno dell'insoluto formulata dall'utente.

4. Spese di procedura

5.

Considerato il rigetto delle domande della parte istante, si ritiene equo compensare tra le parti 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;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

- Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX, titolare della ...omissis..., nei confronti della società H3G S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
- la compensazione tra le parti le spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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*.

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.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre