

**ATTI 1.21.1. – 2015/1777/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 14 del 27 marzo 2017**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente	
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente	
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente	<i>Assente giustificato</i>
<b>BORELLA</b>	Diego		<i>Assente giustificato</i>
<b>ROLANDO</b>	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 25/03/2015 con cui l'utente XXX 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 due distinte questioni:

- 1) La mancata attivazione dell'opzione contrattuale "LTE" (rete 4 G),
- 2) la variazione delle tariffe relative all'opzione contrattuale "Top Time".

#### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- In data 03 febbraio 2013 l'istante ha aderito alla promozione denominata LTE (che prevede l'utilizzo della rete 4 G).
- Tale adesione avveniva utilizzando l'area clienti personale dell'utenza XXX (intestata allo stesso istante); nel corso della procedura di attivazione online l'istante non riceveva alcun avviso di incompatibilità con il contratto in essere, viceversa, il sistema restituiva la conferma che l'operazione era andata a buon fine.
- Solo in seguito l'operatore comunicava l'impossibilità di attivare promozione a seguito dei contatti intercorsi con il servizio clienti e ai reclami presentati da parte istante.
- L'utente contestava quanto sopra lamentando che l'operatore, sulla base di scelte di natura commerciale, negava ai clienti titolari di vecchie opzioni o vecchi piani tariffari l'accesso alla tecnologia 4G.
- Riguardo alla seconda questione l'istante lamenta l'ingiustificata disattivazione dell'opzione TOP TIME; l'utente ha effettuato due distinte attivazioni dell'opzione in parola: una l'8 marzo 2014 a cui si fa riferimento nella presente procedura, ed una precedente risalente a diversi mesi prima (luglio 2013) disattivata volontariamente (già ad agosto 2013) che non in discussione in questa sede.
- Successivamente, in data 7 maggio 2015, H3G ha ripristinato lo sconto promozionale dell'opzione TOP TIME addebitando un canone di 1,25 euro anziché 4 euro a settimana per sempre. L'istante quindi richiede il rimborso della differenza tra il prezzo pieno e quello promozionale dell'opzione dal 4 luglio 2014 (data della disattivazione) al 7 maggio 2015 (data di effettiva attivazione) che corrisponde ad un totale di 43 settimane e 6 giorni.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- 1) un indennizzo per la mancata attivazione dell'offerta "LTE" pari ad 1 euro al giorno da febbraio 2013 alla data di attivazione dell'opzione;
- 2) l'eliminazione delle incompatibilità che impediscono la fruizione dell'opzione dati "LTE" o, in subordine, una soluzione che consenta di accedere alla relativa tecnologia 4G;
- 3) il rimborso di quanto addebitato in eccedenza a seguito della variazione dei costi per l'opzione "Top Time" quantificato in euro 120
- 4) un indennizzo per la variazione unilaterale e senza preavviso del costo dell'opzione "Top Time" pari a 5 euro al giorno fino all'effettiva riattivazione;

- 5) un indennizzo per la mancata risposta ai reclami (fax marzo 2014 e luglio 2014) per complessivi euro 200.
- 6) il rimborso delle spese di procedura

## **2. La posizione dell'operatore**

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

Il Servizio Clienti di H3G ha in più occasioni specificato all'istante che l'opzione "LTE" presentava una incompatibilità, non superabile, con l'opzione "Naviga 3", presente sull'utenza intestata a parte istante; tale circostanza, inoltre, è ben specificata nella pagina descrittiva dell'opzione, reperibile sul sito ufficiale di "3" e di cui si allega stampa della corrispondente schermata.

Il Gestore ha comunque provveduto ad informare l'istante delle possibili offerte e opzioni alternative - tra quelle al momento disponibili sul mercato - per superare la problematica come risulta nelle comunicazioni di H3G del 04.05.2013 e del 04.07.2014).

Riguardo alla seconda questione concernente il costo dell'opzione tariffaria "Top Time" l'operatore evidenzia che la tariffa scontata (di euro 1,25 a settimana anziché 4,00 euro a settimana) aveva validità di 1 anno, da luglio 2013 al 30 giugno 2014, di tale circostanza si dà evidenza nella registrazione effettuata in occasione dell'attivazione dell'opzione prodotta in atti.

Riguardo infine al lamentato riscontro ai reclami inviati in data 25.03.2014 e 08.07.2014 hanno ad oggetto la medesima contestazione, ossia la mancata attivazione dell'opzione "LTE", di cui ai precedenti reclami inoltrati dal sig. Cappuccino del 18.03.2013 e del 04.05.2013, tutti riscontrati.

Tanto premesso, si chiede il rigetto integrale delle richieste formulate da parte istante.

## **3. Motivazione della decisione**

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

Ancor prima di esaminare il merito della presente controversia, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante *sub 2)* per il suo contenuto, atteso che, in base all'art. 19, comma 4 del Regolamento 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia 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 (o lo storno di quelle non pagate) o alla corresponsione degli indennizzi previsti. (cfr. ad es Delibera Agcom 276/13/CONS e successive; Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11 e 33/11;).

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le domande dell'istante devono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

### **1) Riguardo la mancata attivazione dell'opzione contrattuale "LTE" (rete 4 G).**

Dalla documentazione in atti risulta che H3G ha informato l'istante che l'opzione "LTE" presentava una incompatibilità, non superabile, con il contratto di cui è titolare il sig XXX (comunicazioni del 04.05.2013 e del 04.07.2014) prospettando altresì soluzioni alternative alla problematica lamentata.

Viceversa non risulta provato, come asserisce l'operatore, che al momento della sottoscrizione tale incompatibilità fosse già riportata dell'offerta nel sito ufficiale di "3" nella pagina descrittiva dell'opzione in questione, infatti, la schermata prodotta in atti (allegato alla memoria di H3G) riporta la data del 15/04/2015.

L'indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio (pari ad 1 euro) spetta quindi limitatamente al periodo che intercorre dalla data di attivazione dell'opzione alla data della comunicazione dell'impossibilità dell'attivazione stesso. L'indennizzo dovuto è quindi 59 euro (dal 3/2/2011 al 4/5/2013 sono 89 giorni che, decurtati i 30 giorni previsti dalla carta dei servizi, fanno complessivamente 59 giorni da moltiplicare per 1 euro al giorno).

## **2) Riguardo la variazione delle tariffe relative all'opzione contrattuale "Top Time".**

Parte istante ha fornito la prova documentale del fondamento della sua richiesta depositando le schermate estratte dal "portale 3" dal quale è possibile desumere data di attivazione (o meglio riattivazione) dell'opzione, la scadenza, il costo settimanale della stessa.

Spetta, pertanto, il rimborso della differenza tra il prezzo pieno e quello promozionale dell'opzione per il periodo intercorrente dalla data di sottoscrizione alla riattivazione da quantificarsi come segue: euro 2,75 per 43 settimane per complessivi pari ad euro 118,25. Trattandosi di una ipotesi di indebita fatturazione di importi non dovuti il cliente ha diritto unicamente il rimborso delle somme in contestazione in quanto il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori non prevede alcun indennizzo per tale fattispecie e, tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità, sia possibile applicare in via analogica altra norma regolamentare.

Per quanto concerne la lamentata mancata risposta a reclamo agli atti risulta che l'istante ha ricevuto riscontro chiaro ed esaustivo riguardo la mancata attivazione dell'opzione contrattuale "LTE". Viceversa, tale affermazione, non vale per la seconda questione in discussione. Infatti, nel reclamo inviato via fax l'8/7/2014, (di cui è stata depositata copia insieme alla conferma della ricezione da parte del destinatario) riporta all'oggetto e lamenta la disattivazione dell'opzione contrattuale "Top Time". Di tale questione non è agli atti evidenza di alcun riscontro del Gestore.

Spetta quindi l'indennizzo per il mancato riscontro a reclamo che si liquida in complessivi euro 210 (1 euro al giorno per complessivi giorni 210 così computati: dall'8/7/2014 data di presentazione del reclamo al 5/3/2015 data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione decurtati i 30 gg previsti dalla carta dei servizi).

## **4. Spese di procedura**

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato altresì il comportamento delle parti durante la procedura, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte H3G S.p.A. della somma di euro 150,00 a titolo di rimborso delle 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**

L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società H3G S.p.A.. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società H3G S.p.A è tenuta a rimborsare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 59,00 (cinquantanove//00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio (euro 1 pro die per 59 giorni );
- euro 118,25 (centodiciotto//25) a titolo di rimborso della differenza i tra canoni dovuti e quelli corrisposti nel periodo tra il 4 luglio 2014 ed il 7 maggio 2015 pari a 43 settimane;
- euro 210 (duecentodieci//00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta a reclamo (euro 1 pro die per 210 giorni )
- La società H3G S.p.A è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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