

ATTI 1.21.1. – 2015/2040/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 19 del 4 maggio 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

| | | |
|-----------------|----------|-----------------|
| ZANELLA | Federica | Presidente |
| BOSCAGLI | Giulio | Vice Presidente |
| SAVOINI | Gianluca | Vice Presidente |
| BORELLA | Diego | |
| ROLANDO | Stefano | |

Oggetto: Definizione della controversia XXX / H3G S.p.a. (ora Wind Tre 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 propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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

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

VISTA la Del. 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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 29/06/2015 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. (ora Wind Tre 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 internet/Adsl.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, il sig. XXX ha lamentato la difformità della fatturazione del traffico effettuato dall'utenza n. XXX – allo stesso intestata – rispetto al piano tariffario relativo al contratto SuperWeb New, in essere al tempo dei fatti.

In particolare il sig. XXX sostiene non siano state rispettate le voci "Traffico sotto rete Tre a 50,41 Cent €/100MB", "Nessuno scatto di inizio sessione", "Tariffazione a consumo effettivo" previste dal contratto e lamenta un addebito di € 17,64 per un consumo totale di 524KB.

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

- 1) sanzione per H3G.
- 2) restituzione delle somme indebitamente fatturate
- 3) rispetto delle condizioni contrattuali per le future connessioni.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore H3G, preliminarmente,

- ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto carente della necessaria sottoscrizione, ai sensi degli artt. 7 e 14 del Regolamento di cui all'Allegato A Delibera 173/07/CONS;
- ha eccepito altresì l'inammissibilità della domanda avversaria di irrogare sanzioni amministrative a carico di H3G, atteso che l'art. 19 Allegato A Delibera 173/07/CONS attribuisce al Co.re.com esclusivamente il potere di condannare l'Operatore a *"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"*;
- ha eccepito l'inammissibilità e/o improcedibilità della richiesta del *"rispetto delle condizioni contrattuali per le future connessioni"*, atteso che tale domanda costituisce una richiesta nuova, non sottoposta al preventivo tentativo di conciliazione, e dunque inammissibile e/o improcedibile ex art. 14, comma I Delibera 173/07/CONS.

Nel merito, H3g sostiene che l'istanza presentata dal sig. XXX è del tutto priva di pregio, atteso che H3G ha tariffato tutti gli eventi di traffico generati nel mese di settembre 2014 nel pieno rispetto dei costi e delle caratteristiche del piano tariffario ricaricabile "SuperWeb New" abbinato alla numerazione +XXX.

Il piano tariffario in questione prevede la possibilità, per l'utente, di fruire di traffico internet sotto rete 3, con tariffazione "conteggiata a scatti anticipati di 100 MB" al costo di 50,41 cent /€. Come si legge sul sito istituzionale di H3G S.p.A (Cfr. "Note" dopo aver cliccato sul link <http://www.tre.it/tariffe/superwebnew>): "Il traffico di 100 MB non potrà essere utilizzato in sessioni separate. Nel caso in cui la connessione dovesse interrompersi, gli eventuali MB residui non saranno più disponibili".

Non è previsto nessuno scatto di inizio sessione .

H3G sostiene che ponendo a confronto il tabulato del traffico registrato nel mese di settembre 2014 con i costi e le caratteristiche del profilo tariffario in questione, non si evincono anomalie di tariffazione.

Per tale ragione, H3G S.p.A. conclude per l'infondatezza della contestazione avversaria. In ragione di quanto sopra esposto H3G S.p.A. chiede all'Autorità l'improcedibilità dell'istanza presentata dal sig. XXX.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, vanno affrontate le eccezioni di rito formulate dalla parte resistente. Le stesse paiono fondate e meritevoli di accoglimento.

Innanzitutto va accolta l'eccezione di inammissibilità relativa alla carenza della firma nel formulario GU14. Invero, ai sensi degli art. 7 e 14 del Regolamento di cui all'All. A della Delibera 173/07/CONS, nonché degli artt. II.3.1 e III.1.2. delle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13/CONS, la sottoscrizione costituisce uno dei (pochi) requisiti di ammissibilità dell'istanza, la cui assenza determina, ai sensi dell'art. 20 del citato Regolamento, la pronuncia di archiviazione per inammissibilità.

Pur essendo l'accoglimento di tale eccezione assorbente rispetto ad ogni altra valutazione, si rileva che:

- appaiono parimenti fondate le eccezioni di inammissibilità delle richieste *“di sanzione”* nei confronti di H3G, nonché di *“rispetto delle condizioni contrattuali per le future connessioni”*, in quanto eccedenti la competenza di questo Corecom così come definita dall'art. 19 del citato Regolamento, ossia limitata al riconoscimento di *“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”*;
- dalla documentazione prodotta dall'utente non risulta alcuna prova dell'avvenuto pagamento degli importi esposti in fattura e dei quali l'istante chiede il rimborso.

4. Spese di procedura

Considerata l'inammissibilità dell'istanza, 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

- L'inammissibilità dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società H3G S.p.a. (ora Wind Tre 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