



Determinazione 25/2015

Definizione della controversia XXX/H3G S.p.A.

IL DIRIGENTE

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*;

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;

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

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

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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*;

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, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 10 luglio 2014, con cui il sig. 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;

VISTE le note del 10 luglio 2014 e del 22 luglio 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del 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 18 settembre 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 18 settembre 2014;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 10 Luglio 2014, il sig. XXX ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore H3G S.p.A., 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 di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione della controversia, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha lamentato quanto segue:

- Di avere chiesto, in quanto titolare dell'utenza mobile XXX, avendo attivo il piano tariffario denominato "Super7", in data 14 marzo 2014 ha chiesto al Servizio Clienti dell'operatore di poter cambiare il suo profilo tariffario adottando il piano "Power10", a tal fine effettuando la registrazione del consenso telefonico (avente n. 926643);
- Che, nella stessa data, un'operatrice del *call center* di H3G ha comunicato all'utente che, effettuando il cambio richiesto, avrebbe perduto la gratuità dell'opzione "Gente di 3" già attiva sull'utenza XXX, informandolo altresì della possibilità di attivazione della stessa opzione con modalità a pagamento.

Sulla base di quanto lamentato, il sig. XXX ha formulato la seguente richiesta: cambio del profilo tariffario dal "Super7" a "Power10" con la possibilità di attivare gratuitamente l'opzione "Gente di 3".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di definizione, H3G ha precisato quanto segue:

- Il sig. XXX è titolare dell'utenza XXX, attivata previa portabilità in data 13 marzo 2009, con piano tariffario "Super7", associato all'offerta "Tutto3", che prevedeva, oltre *bonus* di traffico incluso, l'attivazione gratuita dell'opzione "Gente di 3", con validità di 12 mesi, poi concessa con rinnovo gratuito senza obbligo di ricarica (mentre in origine era prevista al costo di € 9,00) a partire dal 23 aprile 2009;
- H3G, avendo già corrisposto, con l'invio di assegno circolare a mezzo raccomandata A/R in data 7 agosto 2014, la somma di € 60,00 a titolo di mancato riscontro al reclamo, calcolata *ex art. 24 Carta dei Servizi* – facendo seguito all'impegno formalizzato in sede di udienza di conciliazione del 3 luglio 2014 – ha rilevato preliminarmente l'improcedibilità dell'istanza, ai sensi dell'art. 2, All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS;
- Nel merito, l'operatore ha osservato che non è possibile continuare ad usufruire gratuitamente dell'opzione "Gente di 3", in caso di cambio del piano tariffario verso "3 Power10", poiché con

quest'ultimo tecnicamente incompatibile, come d'altra parte chiaramente pubblicizzato nella scheda tecnica relativa al suddetto piano;

- Il sig. XXX sta usufruendo dei servizi di cui al piano "Super7" e delle opzioni correlate, tra cui "Gente di 3" con rinnovo gratuito;
- La fruizione dell'opzione "Gente di 3" è ovviamente garantita all'utente in costanza dell'attuale rapporto contrattuale, non essendo in alcun modo ipotizzabile il diritto di un utente a mantenere, in caso di modifica del piano, una o più modalità o caratteristiche di eventuali opzioni attive sul piano precedente.

Sulla base di tali premesse, H3G chiede il rigetto della domanda formulata con l'istanza di definizione.

3. Motivazione della decisione

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

Ancora in via preliminare è appena il caso di osservare che l'eccezione di improcedibilità sollevata dall'operatore in ordine all'istanza di definizione, non può essere accolta in quanto l'impegno assunto dall'operatore in sede di udienza di conciliazione, successivamente adempiuto, non attiene ad una richiesta formulata dall'utente nell'istanza presentata per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta per i motivi di seguito esposti. La richiesta dell'utente è volta ad ottenere, infondatamente, il mantenimento della gratuità dell'opzione "Gente di 3" in relazione al piano tariffario "Power10", contrariamente a quanto previsto chiaramente nella scheda tecnica relativa a tale piano, presente sul sito web dell'operatore e allegata dallo stesso in sede di memoria *ex art. 16 Regolamento*, che reca testualmente la seguente dicitura: "*Il piano "Power10" è incompatibile con l'opzione "Gente di 3" se offerta gratuitamente a titolo promozionale*".

Pertanto, non si comprende la richiesta dell'utente la quale reca in sé un'impossibilità tecnica e commerciale nella fruizione dei richiesti servizi. Di conseguenza, nulla può essere imputato all'operatore in ordine a quanto lamentato dall'utente, atteso che, peraltro, in data 14 marzo 2014, data del consenso prestato dall'utente telefonicamente alla richiesta del cambio piano "Power10" lo stesso utente era stato prontamente informato da un'operatrice di H3G di tale circostanza.

Per le ragioni sopra esposte, non si ritiene meritevole di accoglimento la domanda formulata dall'utente.

4. Spese di procedura

Alla luce del mancato accoglimento dell'istanza nonché della condotta delle parti durante il procedimento di risoluzione della controversia, si ritiene equo compensare le spese tra le parti.

Tutto ciò premesso e considerato,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia XXX/H3G S.p.A., di:

- Rigettare l'istanza;
- Compensare le spese tra le parti.

Milano, 12 ottobre 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 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, L. 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, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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

dott. Massimiliano Della Torre