



Consiglio Regionale del Molise
[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]
CO.RE.COM.-Molise

Numero: 05

Campobasso, 7/05/2018

Oggetto: Definizione GU14 prot. 7079 del 23/06/2017 R.M./H3G-Wind s.p.a. – Mancata o parziale fornitura del servizio – Interruzione/sospensione del servizio – Modifiche contrattuali . Telefonia mobile e personale- utenza privata

L'Istruttore
Responsabile dell'istruttoria
Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Angela Aulfiero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria
(Nome e Cognome)

Il Direttore del Servizio
(Nome e Cognome)

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 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 l’articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 del 14/12/2011 stipulata dall’AGCOM e dal Co.Re.Com. Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018 in applicazione del citato accordo quadro, con la quale la Regione Molise è stata delegata allo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTI gli atti del procedimento, il modello Definizione GU14 prot. 7079 del 23/06/2017 controversia R.M./H3G-Wind s.p.a.

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile dell’istruttoria che si condivide integralmente e che forma parte integrante del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato che si condivide integralmente, che costituisce parte sostanziale del presente atto:

1) di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione RM GU14 prot. 7079 del 23/06/2017 H3G-WIND S.p.A Oggetto della controversia: Mancata/parziale fornitura del servizio. Interruzione/sospensione del servizio – Modifiche contrattuali. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile e personale – utenza privata. Utenza interessata [04558013] nei confronti di H3G-Wind, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

1) a - euro 5,00 (cinque/00) a titolo di ristoro a fronte di una inerzia dell'operatore nella gestione del servizio di segreteria telefonica.

b - facoltà di recesso dal contratto senza costi a carico dell'utente-ricorrente.

2) compensare le spese di procedura per entrambe le fasi di conciliazione e di definizione.

3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

Ai sensi dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 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.

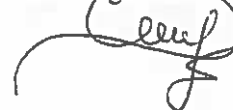
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www. agcom.it).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

n.	OGGETTO:
1	Documento Istruttorio dr. Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione RM GU14 prot. 7079 del 23/06/2017

H3G-WIND S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata/parziale fornitura del servizio. – Interruzione/sospensione del servizio – Modifiche contrattuali.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia mobile e personale – utenza privata.

Utenza interessata .

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.° 249, recante *“Istituzione dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche”*.

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

CONSIDERATO che in data 20/11/2017 ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti e non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 7079/17 del 23/06/2017, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

GU14 RM prot. 7079 del 23/06/2017



Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 23/06/2017, prot. n.7079 non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione del 23/06/2017. In data 21/02/2018 vi è stata udienza di definizione senza raggiungimento di accordo tra le parti – verbale n.20 del 21/02/18.

Posizione del ricorrente.

Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia mobile, privata, dichiara nel formulario GU14:

di aver sottoscritto in data 18/04/2013 contratto con opzione "All-in small" della H3G con attivazione dell'opzione All-in small al prezzo fisso per sempre di € 1,00 a settimana; egli afferma che ad agosto 2014 gli comunicano un aumento dei costi al quale il medesimo ricorrente si oppone con denuncia al Co.Re.Com. L'istante precisa che a giugno 2017 l'operatore applica un nuovo aumento e nel frattempo sospende l'opzione "All-in" in data 03/06/17 per credito insufficiente rispetto alle nuove condizioni e non alle vecchie. Il ricorrente conclude di aver provato diverse volte a chiedere l'eliminazione della segreteria telefonica.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

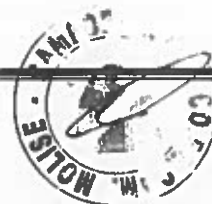
1. *Ripristino con opzione equivalente/ superiore al costo concordato di € 1,00/settimana;*
2. *Rimborso € 5,00 una tantum per i costi di segreteria telefonica;*
3. *Indennizzo € 7,50 per indebita sospensione del servizio a partire dalla data 03/06/2017 fino a data ripristino;*
4. *Ogni eventuale indennizzo.*

Posizione dell'operatore.

H3G-Wind3, con memoria via PEC del 02/08/2017 acquisita agli atti con prot. n.8617, chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante poiché del tutto infondate in fatto ed in diritto in quanto l'operatore si è comportato in modo legittimo preavvisando tempestivamente l'utente della variazione dell'opzione tariffaria attiva e della possibilità di disattivarne il rinnovo mantenendo in ogni caso il piano tariffario sottostante "3 power 10" prescelto dall'utente stesso in sede di sottoscrizione del contratto; che la rimodulazione non ha determinato l'attivazione di nuovi servizi non richiesti dall'utente, ma si è limitata a modificare le soglie di traffico internet (aumentandole), che nel condurre dette operazioni si è attenuta al Codice delle Comunicazioni Elettroniche che all'art.70 comma 4 prevede il diritto dell'operatore di telefonia di inserire clausole che gli consentano di modificare le proprie condizioni contrattuali, tra le quali rientrano le modifiche ai piani tariffari senza che ciò abbia comportato l'attivazione di una prestazione aggiuntiva per la quale è previsto un pagamento supplementare. L'operatore conclude richiamando il citato art. 70 del C.C.E. il quale prevede per l'abbonato il diritto di recesso senza penali all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali.

Il **ricorrente** con nota di risposta alle memorie di H3G formulata in data 03/08/2017 prot. n.8665 del 4/8/17 conferma le proprie richieste.

Passando all'esame della questione,



PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società H3G-Wind hanno aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi la parziale ammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione, di contenuto difforme relativamente al punto 3):

Indennizzo € 7,50 per indebita sospensione del servizio a partire dalla data 03/06/2017 fino a data ripristino.

Infatti il presente punto di richiesta riguarda un periodo successivo rispetto alla formulazione di istanza di conciliazione e, naturalmente non è stato ricompreso nel petitum del formulario UG del 15/05/2017, prot.n.5578; pertanto si ritiene che il punto 3) non possa essere preso in esame in virtù del principio contenuto nell'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS il quale contempla che: "un eventuale ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni". Infatti la sopraggiunta questione aprirebbe nuovi spunti di confronto in questa sede, su un argomento che non è stato oggetto di esame e di potenziale accordo se pur parziale, in sede di conciliazione, non essendo detta questione stata formulata nella precedente fase conciliativa; non si tratta di istanza "inesatta" che potrebbe e dovrebbe essere interpretata secondo il significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, ma appare come rinnovato petitum, avente una propria, specifica connotazione rispetto alla complessiva controversia.

Pertanto non si può procedere all'esame del presente punto di richiesta.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

Ripristino con opzione equivalente/ superiore al costo concordato di € 1,00/settimana;

La richiesta formulata non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti-; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che "l'Autorità ... può condannare l'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" e al successivo comma 5 recita: "resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"; la predetta richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un "facere", esula dalle competenze dell'Autorità adita; pertanto il presente punto di richiesta si ritiene non possa essere accolto.

Rimborso € 5,00 una tantum per i costi di segreteria telefonica;

In riferimento alla presente richiesta formulata dal ricorrente in sede di presentazione del formulario UG e reiterata e quantificata in sede di inoltro del formulario GU14, non si riscontra una risposta nelle memorie dell'operatore; pertanto considerato che nella descrizione dei fatti il ricorrente lamenta di aver provato diverse volte a chiedere l'eliminazione della segreteria telefonica, si ritiene possa essere accolta la presente richiesta

da riconoscere quale ristoro a fronte di una inerzia dell'operatore nella gestione del servizio di segreteria telefonica.

Ogni eventuale indennizzo.

Dalla descrizione dei fatti e dall'esame degli atti prodotti dalle parti non si rilevano condizioni che possano configurarsi quali elementi qualificanti ai fini di indennizzo avendo l'operatore adempiuto all'obbligo di preavviso all'utente delle mutate condizioni di contratto ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche adottato con delibera 519/15/CONS.

Considerato che il comportamento dell'operatore è stato sanzionato dall'AGCOM con delibera n. 628/15/CONS si ritiene di poter riconoscere al ricorrente-utente, la facoltà di recesso dal contratto senza costi a suo carico.

Rimborso spese di procedura

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata l'esiguità dell'indennizzo, considerato, altresì che il ricorrente non si è avvalso di prestazioni di consulenti o rappresentanti, si ritiene che si possano compensare le spese di procedura per entrambe le fasi di conciliazione e di definizione.

TUTTO CIO' PREMESSO

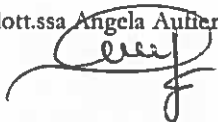
PROPONE

Al Direttore del Servizio supporto al CO.RE.COM. e altri organi collettivi di garanzia:
di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione RM GU14 prot. 7079 del 23/06/2017 H3GWIND S.p.A
Oggetto della controversia: Mancata/parziale fornitura del servizio. Interruzione/sospensione del servizio – Modifiche contrattuali. **Oggetto del contratto:** Servizio di telefonia mobile e personale – utenza privata. **Utenza interessata** e confronti di H3G-Wind, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) - a. Euro 5,00 (cinque/00) a titolo di ristoro a fronte di una inerzia dell'operatore nella gestione del servizio di segreteria telefonica.
- b. facoltà di recesso dal contratto senza costi a carico dell'utente-ricorrente.
- 2) compensare le spese di procedura per entrambe le fasi di conciliazione e di definizione.
- 3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 22/03/2018

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Auliero



Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

