

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.19

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Studio Parretta xxxx c/ H3G xxx - n. utenze xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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"*;

la legge 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, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*, di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 1 dicembre 2015 ed acquisita al prot. n. 53716;

Vista la nota del 22 giugno 2016, prot. n. 25442, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione del 22 luglio 2016;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il ritardo della portabilità delle proprie utenze mobili business e l'addebito di somme in contestazione. In particolare ha lamentato:

- 1) di aver aderito, il 19 gennaio 2015, all'offerta commerciale "My Business Easy Flex", addebitato sulle fatture, insieme alle precedenti tariffe "Pro 1600" e "Pro 800" a far data dall'8 febbraio 2015;
- 2) in data 7 marzo 2015, veniva inoltrata richiesta di portabilità per le numerazioni oggetto del presente procedimento, affinché venisse addebitata solo la tariffa "My Business Easy Flex";
- 3) la portabilità è stata eseguita solo il 16 luglio 2015 e le tariffe "Pro 1600" e "Pro 800" non sono più state addebitate in fattura dall'8 agosto 2015;
- 4) infine, a far data dal 22 aprile 2015 (data di conciliazione per altro procedimento) il gestore continua ad addebitare somme per opzioni a pagamento non utilizzate.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a. un indennizzo per ritardo della portabilità della proprie utenze mobili business;
- b. il rimborso delle somme addebitate indebitamente dall'8 febbraio all'8 agosto 2015, per le offerte "My Business Easy Flex", "Pro 1600" e "Pro 800";
- c. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. le utenze, oggetto del presente procedimento, risultano attivate nel luglio 2012, con i profili tariffari "Pro 800" e "Power 1600 Pro", e associate dal 15 luglio 2015 al piano tariffario "My Business ricaricabile";
- b. in data 20 gennaio 2015, l'istante attivava altre due utenze, che abbinava al profilo tariffario "My Business Flex voce";
- c. nella proposta di abbonamento e nella registrazione vocale (allegata) non è presente alcuna richiesta di portabilità interna delle precedenti numerazioni, attivate nel 2012, sulle nuove utenze;
- d. la comunicazione, del 7 marzo 2015, in cui si richiedeva la portabilità interna delle precedenti numerazioni sulle nuove utenza, non è mai pervenuta alla società resistente;
- e. la società resistente, dando seguito alla richiesta pervenuta il 29 aprile 2015, disattivava le numerazioni attivate nel gennaio 2015 e rimborsava all'istante la somma di € 609,91, a titolo di canoni addebitati per i piani tariffati "My Business Flex voce", dal 30 aprile 2015 al 21 marzo 2016, mediante emissione della nota di credito del 22 marzo 2016;
- f. i piani tariffari "Pro 800" e "Power 1600 Pro", addebitati all'istante, sono stati correttamente calcolati e sono quelli scelti dalla stessa nel luglio 2012.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

La ricorrente lamenta il ritardo della portabilità delle proprie utenze mobili business. Dalla documentazione, allegata dalle parti alla propria memoria, si evince trattarsi di una richiesta di portabilità interna alla società resistente delle precedenti numerazioni, attivate nel 2012, sulle nuove utenze, attivate nel gennaio 2015. Per tali procedure di portabilità, la Carta dei servizi della società resistente prevede un termine di espletamento di ventiquattro ore. La richiesta di espletamento della portabilità risulta inviata dalla ricorrente alla società resistente il 7 marzo 2015, secondo le indicazioni fornite dalla stessa società, ed espletata, secondo quanto asserito dall'istante il successivo 16 luglio.

Per tali motivazioni, la richiesta di indennizzo per ritardo della portabilità delle utenze mobili business risulta fondata e meritevole di accoglimento.

Trattandosi di utenze mobili business, il detto indennizzo va quantificato in € 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardata migrazione, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1, e 12, commi 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi, e, poiché i giorni di ritardo, calcolati dal 7 novembre 2014 (detratto il giorno che la Carta dei servizi della società prevede per l'espletamento della procedura di portabilità interna) al 16 luglio 2015 (giorno in cui l'istante asserisce essere avvenuta la portabilità) sono stati 130, l'indennizzo è pari ad € 650,00 (seicentocinquanta/00).

Per quanto concerne i lamentati addebiti per le offerte "My Business Easy Flex", "Pro 1600" e "Pro 800", di cui l'istante chiede il rimborso, questi risultano conformi alle condizioni contrattuali accettate dall'istante e, in parte, risultano essere stati già rimborsati dalla società mediante l'emissione della nota di credito n. 1690060xxx del 22 marzo 2016. Per tale motivo, la richiesta di rimborso delle somme addebitate indebitamente dall'8 febbraio all'8 agosto 2015, per le offerte "My Business Easy Flex", "Pro 1600" e "Pro 800" è rigettata.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, anche in considerazione della circostanza che l'istante non ha partecipato all'udienza di discussione del 22 luglio 2016.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale (tranne la richiesta di rimborso delle somme addebitate indebitamente dall'8 febbraio all'8 agosto 2015, per le offerte "My Business Easy Flex", "Pro 1600" e "Pro 800") delle richieste di indennizzo avanzate da Studio Parretta L. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della H3G;
- 2) La società H3G è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 650,00 (seicentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata portabilità;
 - b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale