

DELIBERA DL/093/14/CRL/UD del 23 settembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

██████████ / H3G ██████████

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 2014;

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*";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante " *Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante " *Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 " *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*" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 3 maggio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/234/2013, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società H3G ██████████ (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 21 maggio 2013, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) Il 16 gennaio 2013, ██████████ concludeva via internet con H3G un contratto con piano tariffario TOP Sim Pro 800, inviando la documentazione richiesta;
- 2) Il 23 gennaio 2013, inviava la visura camerale aggiornata, come richiesto dall'operatore;
- 3) Il 25 gennaio 2013, H3G comunicava che la pratica era bloccata per problemi legati all'anagrafica e, nonostante le richieste di chiarimenti, non forniva ulteriori dettagli;
- 4) A seguito di intervento del Corecom, l'istante apprendeva che il problema era la presenza di un insoluto di Euro 77,46 relativo ad oltre cinque anni addietro;
- 5) H3G negava la migrazione della linea per la presenza di tale insoluto;
- 6) Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, ██████████ chiedeva la portabilità del numero, l'invio del dettaglio dell'insoluto, l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi dal 21 gennaio 2013, il rimborso dei costi;
- 7) all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo di Euro 250,00. L'operatore, a mero titolo conciliativo, proponeva il pagamento dell'insoluto con il ritiro della pratica di recupero crediti senza spese, la rimozione dei vincoli a sistema ostativi all'attivazione di altre sim, ferme restando a carico dell'utente eventuali tasse di concessione governativa. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- 8) con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva l'indennizzo per la mancata attivazione/migrazione, indennizzi vari, e il rimborso dei costi sostenuti;
- 9) con memoria del 7 giugno 2013, H3G eccepiva in via preliminare l'inammissibilità della domanda di indennizzi vari, perché generica e, nel merito, precisava di non aver accolto la proposta contrattuale di ██████████ ex art. 3 bis delle vigenti CGC, ovvero di aver rifiutato la proposta per precedenti insoluti relativi ad altre utenze, attivate nel 2007 e disattivate per inadempimento contrattuale, e pari ad Euro 530,83;
- 10) con memoria del 10 giugno 2013, l'istante precisava che: a) la negata attivazione della linea mobile era fondata su presunti crediti di H3G non più esigibili per intervenuta prescrizione; b) comunque H3G non aveva prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la corretta gestione della pratica, avendo prodotto solo fatture del 2007. Chiedeva pertanto un indennizzo per la mancata migrazione dal 21 gennaio 2013 al 2 maggio 2013 (data in cui era migrato a Poste Mobile), per Euro 505,00, oltre Euro 100,00 per spese di procedura;

11) all'udienza di discussione, le parti si riportavano ai propri scritti e la causa veniva rimessa al collegio per la definizione.

2. Motivi della decisione

2.a. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'eccezione di inammissibilità della domanda di "indennizzi vari", anche se fondata, è di fatto superata, avendo l'istante precisato e limitato la domanda di indennizzo all'eventuale inadempimento di H3G per mancata attivazione/migrazione della linea.

2.b. Nel merito

Sulla mancata migrazione

L'istante lamenta la mancata migrazione dell'utenza mobile, non giustificata, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore ammette la mancata migrazione, precisando di non aver accettato la proposta contrattuale dell'utente per una pregressa morosità relativa ad altre numerazioni, disattivate per inadempimento contrattuale.

La domanda dell'utente non può essere accolta, per la ragione che segue.

Nella fattispecie si è in presenza di un contratto a distanza tra un soggetto professionista ed un consumatore stipulato mediante l'utilizzo di un sistema telematico.

Tale contratto si perfeziona nel modo ordinario di formazione dell'accordo, con lo scambio di proposta e di accettazione, per cui il contratto si considera concluso nel momento e nel luogo in cui il proponente ha avuto notizia dell'accettazione dell'altra parte (art. 1326 cod. civ.), ovvero nel momento in cui l'accettazione del professionista perviene all'indirizzo di posta elettronica del proponente.

Dai documenti in atti, si evince che, ricevuta la proposta dell'istante, l'operatore, con e mail del 18 gennaio 2013, chiese l'invio di alcuni documenti "per poter gestire la sua pratica e concludere l'ordine". Risulta inoltre che, ricevuta la documentazione inviata, l'ordine è stato sospeso "a causa di un blocco amministrativo legato alla sua anagrafica...".

Si ritiene dunque che il contratto de quo non si sia perfezionato, non avendo l'operatore fatto seguire alla proposta del consumatore la sua accettazione, a prescindere dalla fondatezza dei motivi addotti a sostegno della sospensione dell'ordine – pregressa morosità ed eventuale prescrizione - da far valere ed azionare eventualmente in altra sede.

Nessun inadempimento è pertanto imputabile ad H3G in ordine alla mancata migrazione, stante il mancato perfezionamento del contratto tra le parti.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di lite.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dalla [REDACTED] nella istanza di definizione della controversia presentata in data 3 maggio 2013 non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla [REDACTED] in data 3 maggio 2013, compensando le spese del procedimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto