

**DELIBERA DL/095/14/CRL/UD del 23 settembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**F. F. / H3G** [REDACTED]

**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'articolo 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 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 22.05.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/274/2013, con cui il sig. F. F. (di seguito, per brevità, "Sig. F.") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G [REDACTED] (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 27.06.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria difensiva ed i documenti depositati da H3G il 17.07.2013;

VISTA la memoria difensiva ed i documenti depositati dall'utente il 30.08.2013;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** L'utente ha introdotto il presente contenzioso, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, lamentando la illegittima sospensione di 4 utenze mobili, a seguito di richiesta di portabilità interna - da sim aziendali intestate a amenopet.com s.r.l. a sim residenziali intestate all'utente - del 5.10.2012, mai espletata; la mancata portabilità interna era asseritamente dovuta ad una morosità esistente nel pagamento di alcune fatture intestate all'azienda titolare delle sim, contestate dall'utente, che lamentava altresì l'emissione di fatture successive all'illegittima sospensione; il provvedimento temporaneo, richiesto dall'utente al Corecom Lazio con istanza del 10.12.2012 (prot. n. U7024), di riattivazione delle utenze, non veniva concesso, ed il relativo procedimento veniva dichiarato concluso il 18.12.2012 senza adozione del provvedimento richiesto.

L'utente chiedeva pertanto la immediata riattivazione della numerazione principale; l'indennizzo per perdita della stessa, per l'illegittima disattivazione, e l'annullamento delle fatture insolte emesse a far data dalla sospensione (ottobre 2012).

**b)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, H3G ha eccepito l'improcedibilità, in rito, dell'istanza di definizione perchè mancante dell'indicazione del tentativo di conciliazione esperito con esito negativo, nonché perchè nell'istanza medesima non è indicata la sede legale dell'operatore convenuto; nel merito, l'operatore deduceva che le 4 sim aziendali, attive con differenti profili e piani tariffari, erano state tutte disattivate il 31.5.2013, previa sospensione – a seguito dei dovuti preavvisi regolarmente inviati all'utente - dapprima del solo traffico in uscita in data 26.10.2012 e, successivamente, anche del traffico in entrata a far data dal 05.11.2012, ex artt. 18.7 e 20.2 C.G.C., per la consistente e perdurante morosità nel pagamento di alcune fatture (a decorrere da quella avente scadenza aprile 2012) per complessivi Euro 3.210,33; da qui, la mancata lavorazione della richiesta di portabilità interna delle sim medesime; le fatture emesse erano tutte regolari e dovute, sia ex art. 15.9 C.G.C., sia perchè contenenti addebiti di traffico effettuato prima della disattivazione e/o relativi ad importi dovuti per vendita rateale di terminali abbinati alle sim, ex art. 10.1 Regolamento di Servizio Vendita a Rate.

L'operatore concludeva pertanto per l'improcedibilità dell'istanza in rito, nonché per l'infondatezza nel merito; per mero spirito conciliativo, e senza riconoscimento di responsabilità, si rendeva disponibile ad accordare uno sconto sull'insoluto esistente, richiedendo all'utente il pagamento della minor somma di Euro 2.500,00 a fronte dell'insoluto complessivo pari ad Euro 3.210,33.

**c)** All'udienza di discussione del 19.09.2013, entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi e richieste; il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo,

rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Le eccezioni di improcedibilità sollevate da H3G devono essere rigettate: l'utente ha infatti dedotto, nell'istanza di definizione, di avere esperito, con esito negativo, un tentativo di conciliazione presso il Corecom Lazio in data 27.02.2013, condizione necessaria e sufficiente per ritenere procedibile l'istanza medesima; il gestore, inoltre, si è puntualmente difeso nel merito dell'istanza, con ciò sanando ogni eventuale vizio, peraltro neppure dedotto, di violazione del diritto di difesa; anche la mancata indicazione dell'indirizzo della sede legale dell'operatore convenuto non rende l'istanza improcedibile, attesa la corretta ed inequivoca individuazione del gestore medesimo e avendo l'atto comunque raggiunto il suo scopo.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.a. Sulla sospensione del servizio.**

L'utente lamenta la illegittima sospensione di 4 utenze mobili, a seguito di richiesta del 5.10.2012 di portabilità interna - da sim aziendali intestate a amenopet.com s.r.l. a sim residenziali intestate all'utente - mai espletata a causa dell'insoluto esistente nel pagamento delle fatture da parte della società. Nell'istanza di definizione l'utente afferma di avere contestato la predetta morosità e di avere ricevuto dal gestore *“risposte non esaustive circa l'ineseguibilità della portabilità richiesta”* ma non allega o indica alcun reclamo a tal fine effettuato, né le risposte asseritamente ricevute da H3G.

In materia di sospensione/cessazione dell'utenza, vige l'art. 5 Delibera 173/07/CONS che testualmente che *“Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”*.

H3G ha depositato la copia delle numerose lettere e raccomandate a.r. inviate alla Amenopet.com s.r.l. fin dal 26.09.2010 ed a tutto il 07.05.2013, non contestate dall'utente, con cui ha ripetutamente invitato l'utente a saldare le fatture via via insolute, preavvertendo che, in difetto di tempestivo pagamento, avrebbe provveduto dapprima alla sospensione del servizio e, successivamente, alla risoluzione del contratto ed alla definitiva disattivazione delle sim.

La sospensione e la successiva disattivazione appaiono pertanto conformi e legittime, alla luce del disposto di cui al citato art. 5 Delibera 173/07/CONS, ed in mancanza di prova – che era onere dell'utente fornire – della pendenza, alla data della disattivazione, di una procedura di reclamo promossa da Amenopet.com s.r.l. (titolare delle utenze e soggetto tenuto al pagamento delle relative fatture insolute e che hanno causato la sospensione) e avente ad oggetto la contestazione delle fatture insolute.

Le domande dell'utente dirette ad ottenere il ripristino del servizio, l'indennizzo per perdita della numerazione e quello per asserita illegittima disattivazione delle utenze devono pertanto essere rigettate, perchè infondate nel merito.

La domanda di storno delle fatture emesse successivamente alla sospensione – che, per il traffico in uscita, deve ritenersi provata (schermate sistema interno H3G) alla data del 26.10.2012 e, per quello in entrata, alla data del 5.11.2012 – può invece essere accolta limitatamente agli importi per costi fissi di abbonamento, dovendo invece l'utente provvedere al pagamento di quanto addebitato a titolo di traffico generato dalle utenze ed a titolo di acquisto dei terminali abbinati ai profili tariffari sottoscritti. L'unica fattura che reca addebiti per canoni, è la n. 1284095336 del 8.11.2012 da cui si dispone lo storno della somma di Euro 2,55 (pari a 6 giorni di sospensione del solo traffico in uscita; canone al 50%) (addebitati 26,37 : 31 x 6 :2); tutte le altre fatture non contengono addebiti per canoni.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e del pressoché totale rigetto, si ritiene congruo ed equo compensare integralmente le spese della intera procedura.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. F. F. nei confronti dell'operatore H3G [REDACTED] sia da accogliere parzialmente;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo compensare integralmente le spese dell'intera procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il

requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. F. F. in data 22.05.2013. Rigetta ogni altra domanda.

La società H3G [REDACTED] è pertanto tenuta a disporre lo storno della somma di Euro 2,55= dalla fattura n. 1284095336 del 8.11.2012.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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 Lazio.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto