

**DELIBERA DL/116/14/CRL/UD del 4 novembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**L. P./H3G** [REDACTED]

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 4 novembre 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 13 giugno 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/391/2013, con cui la sig.ra L. P. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società H3G [REDACTED] (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 26 luglio 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 27 settembre 2012, l'istante sottoscriveva presso un'agenzia H3G un contratto che prevedeva: riduzione delle linee da tre a due (numero da disdire XXXXX08739); riduzione dei minuti e degli sms disponibili con riduzione dell'importo mensile; chiavetta internet; n. 2 cellulari Galaxy II in omaggio; n. 2 USIM transitorie per favorire la portabilità senza interruzione della linea sospesa;
- 2) il 3 ottobre 2012 pervenivano tre usim e due cellulari. I due numeri transitori erano XXXXX06776 e XXXXX04336. Il 19 ottobre 2012 veniva disdetta la linea XXXXX08739;
- 3) il 30 ottobre 2012 si completava l'invio della documentazione necessaria per l'attivazione;
- 4) l'8 novembre 2012 l'istante sollecitava l'attivazione del contratto;
- 5) lo stesso giorno perveniva un addebito di Euro 266,34 per 5 utenze telefoniche (fattura n. 1283666635 riferita al mese di settembre 2012), immediatamente contestato;
- 6) il 22 novembre 2012 veniva attivato il contratto, ma il successivo 5 dicembre perveniva nuovamente un addebito per 5 utenze;
- 7) l'istante revocava il RID bancario;
- 8) con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva lo storno parziale delle fatture emesse da settembre 2012, la disabilitazione dei numeri, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, per ritardata attivazione, per ritardata migrazione, per disservizi vari e il rimborso dei costi;
- 9) all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la cessazione delle tre utenze non richieste, lo storno degli addebiti ad esse relativi e la restituzione delle somme indebitamente pagate, la riattivazione immediata delle sole due utenze richieste e un indennizzo onnicomprensivo di Euro 4.500,00. L'operatore proponeva la riattivazione in esenzione spese delle due utenze, lo storno dell'insoluto ed un indennizzo di Euro 800,00. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- 10) con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva: a) indennizzi AGCOM e applicazione di sanzione ex art. 2 L. 481/95; b) un indennizzo ex art. 3 Delibera 73/11/CONS dal 27 settembre 2012 al 12 giugno 2013 di Euro 11.610,00; c) un indennizzo ex art. 4 per il medesimo periodo di Euro 7.740,00; d) un indennizzo ex art. 6 dal 19 ottobre 2012 al 12

giugno 2013 di Euro 4.700,00; e) un indennizzo ex art. 8 per il medesimo periodo di Euro 1.175,00; f) rimborso spese delle procedure;

- 11) con memoria del 12 settembre 2013, H3G precisava che: a) le numerazioni intestate all'utente erano: la n. XXXXX14288 attivata l'11 gennaio 2009; la n. XXXXX08739 attivata il 7 aprile 2010 e disattivata il 24 novembre 2012 a seguito di richiesta di disattivazione da parte dell'utente in data 25 ottobre 2012; la n. XXXXX57128 attivata il 10 agosto 2011; la n. XXXXX06776 attivata il 29 settembre 2012 per effetto del contratto sottoscritto dall'utente, sovrascritta il 27 novembre 2012 dall'utenza XXXXX14288 per effetto della procedura di portabilità interna; la n. XXXXX04336 attivata il 29 settembre 2012 per effetto del contratto sottoscritto dall'utente, sovrascritta il 27 novembre 2012 dall'utenza XXXXX57128 per effetto della procedura di portabilità interna; la n. XXXXX33626, utenza dati, attivata il 4 ottobre 2012, senza apparato in dotazione, non risultando la SIM abbinata ad alcuna chiavetta; b) i due smartphone abbinati alla Proposta di Abbonamento erano oggetto di vendita a rate; c) la fattura riferita al mese di settembre 2012 correttamente conteggiava tutte le utenze telefoniche sino a quel momento attive, avendo H3G dato corso alla portabilità interna delle due numerazioni solo a seguito dell'invio della documentazione necessaria. Contestava poi la ritardata attivazione, avendo provveduto tempestivamente all'attivazione delle tre nuove utenze (due voce, in data 29 settembre e una dati, in data 4 ottobre 2012), nonché la ritardata portabilità, avendo perfezionato la procedura di portabilità interna a seguito del completo invio della documentazione necessaria. Contestava la mancata consegna della chiavetta internet, non prevista dalla PdA e la gratuità dei terminali, di cui era invece stata pattuita la vendita a rate. Evidenziava un insoluto dell'utente di Euro 2.011,46, comprensivo delle rate residue dei terminali acquistati e non restituiti, e la legittimità dell'intervenuta risoluzione contrattuale per inadempimento. Per spirito conciliativo proponeva lo storno integrale dell'insoluto, incluso il costo dei due terminali;
- 12) all'udienza di discussione, l'utente chiedeva la rimessione in termini per la mancata ricezione della lettera di avvio del procedimento e della memoria di H3G e gli atti venivano rimessi al collegio per la decisione;
- 13) disposta la rimessione in termini per le repliche, nessuna memoria è stata depositata.

## **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 proponibile.

L'eccezione dell'utente di mancata ricezione della lettera di avvio del procedimento è infondata, stante la prova in atti dell'avvenuta ricezione del fax di trasmissione.

Viene rigettata la domanda dell'utente di applicazione della sanzione prevista dall'art. 2 co. 20 lett. C Legge 14/11/95 n. 481, non essendo competenza dell'Autorità adita l'irrogazione della sanzione richiesta.

Da ultimo, l'utente non ha prodotto alcuna documentazione probatoria a sostegno delle

domande, né ha depositato memorie successivamente alla rimessione in termini disposta.

## **2.b. Nel merito**

### **2.b.1. Sull' attivazione di servizi non richiesti**

L'utente lamenta l'attivazione di utenze non richieste, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo (art. 8 Regolamento Indennizzi).

La domanda viene rigettata, non avendo l'utente prodotto la copia del contratto sottoscritto con l'operatore, elemento essenziale per l'accertamento in ordine all'eventuale attivazione da parte di H3G di servizi non richiesti e/o diversi da quelli effettivamente convenuti.

Viene altresì rigettata la domanda di storno delle fatture insolute, peraltro avanzata nella fase conciliativa ma non reiterata nell'istanza di definizione, non avendo l'utente prodotto, come già detto, la copia del contratto, né la copia delle fatture contestate, soli documenti sulla base dei quali sarebbe stato possibile accertare la debenza, o meno, degli importi insoluti addebitati.

### **2.b.2. Sulla ritardata portabilità**

L'istante lamenta la ritardata portabilità delle due utenze mobili, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo (art. 6 Regolamento Indennizzi).

Pure in mancanza della copia del contratto, la domanda dell'utente può essere accolta, in forza della documentazione prodotta dall'operatore.

Risulta infatti che, in data 28 settembre 2012, l'utente ha chiesto il trasferimento dell'utenza n. XXXXX57128 sul numero XXXXX04336 con il modulo "Richiesta di trasferimento del numero per Cliente 3", e che, in data 25 ottobre 2012, ha chiesto il trasferimento dell'utenza n. XXXXX14288 sul numero XXXXX06776, con il modulo "Richiesta di recupero di un numero telefonico per cliente 3".

L'operatore contesta il ritardo nella portabilità, deducendo di aver provveduto ad effettuare la portabilità interna delle numerazioni il 27 novembre 2012, a seguito del completo invio della documentazione necessaria da parte dell'utente.

La carenza di documentazione dichiarata da H3G, seppure non provata, è però parzialmente riconosciuta dall'utente, il quale deduce nell'istanza di aver inviato integrazione documentale in data 30 ottobre 2012.

A partire dal 30 ottobre 2012 quindi, sussiste la responsabilità di H3G per la ritardata portabilità che l'operatore dichiara aver effettuato solo il 27 novembre 2012, ovvero con 25 giorni di ritardo rispetto a quanto previsto dall'art. 8.1 del Regolamento di Servizio H3G (tre giorni), con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Ai sensi degli artt. 2, 6.1 e 12.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, si liquida un indennizzo di Euro 250,00.

### **2.b.3. Sulla sospensione dei servizi**

L'istante chiede la liquidazione di un indennizzo ex art. 4 Regolamento Indennizzi.

Si premette che la domanda, seppure non espressamente formulata nel modello UG, è ammissibile, in quanto comunque fatta oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione all'udienza del 14 marzo 2013. La sospensione è stata infatti effettuata da H3G successivamente al deposito dell'istanza di conciliazione, ma prima dell'udienza fissata per il tentativo di conciliazione, nel corso della quale l'utente ha chiesto la riattivazione immediata delle utenze.

Ciò premesso, la domanda viene accolta per la seguente ragione.

La sospensione è riconosciuta dall'operatore, il quale dichiara di aver provveduto alla risoluzione del contratto per morosità ai sensi degli articoli 1456 e 20 CGC.

E' in atti una raccomandata del 3 aprile 2013 di preavviso di risoluzione contrattuale – che peraltro non risulta pervenuta all'utente, visto l'avviso di ricevimento recante la dicitura "sconosciuta"- con la quale si informa l'utente di aver provveduto alla sospensione delle utenze per insoluti.

Il preavviso depositato si riferisce sostanzialmente ad una sospensione già disposta, della quale il gestore non ha tuttavia provato di aver preavvisato l'utente ai sensi dell'art.5 del Regolamento.

Deve pertanto ritenersi che la sospensione sia stata illegittimamente effettuata in assenza di preavviso, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Quanto al periodo indennizzabile, considerato che la sospensione persisteva alla data dell'istanza di definizione (12 giugno 2013) e che nessuna delle parti ha indicato la data della suddetta sospensione, il relativo dies a quo, viste le fatture, l'udienza di conciliazione e il preavviso di risoluzione contrattuale del 3 aprile 2013, va ragionevolmente collocato all'inizio di febbraio 2013.

Ai sensi degli artt. 2, 4.1 e 12.2 spetta quindi all'utente un indennizzo per l'illegittima sospensione di Euro 3.900,00.

### **2.b.4. Sulla ritardata attivazione dei servizi**

L'utente lamenta la ritardata attivazione dei servizi, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo dalla data di sottoscrizione del contratto alla data dell'istanza di definizione.

Si premette che la domanda, genericamente formulata, non può che riferirsi alla eventuale ritardata attivazione dei servizi delle due numerazioni già intestate all'istante, avendo questi dichiarato di non aver mai richiesto l'attivazione di nuove linee e non potendo quindi lamentare il ritardo e/o la mancata attivazione dei servizi su tali linee. Inconferente è pertanto la difesa di H3G sul punto.

Ciononostante, la domanda dell'utente non può essere accolta, ritenendosi dalla esposizione dei fatti che l'inadempimento lamentato sia riconducibile alla fattispecie della ritardata portabilità, già indennizzata.

Per quanto riguarda l'utenza dati, si può ritenere che la dedotta mancata attivazione e/o inutilizzabilità sia stata conseguenza della mancata consegna della chiavetta internet. Ma sul punto, nessuna responsabilità può essere addebitata ad H3G, considerato che l'utente, non avendo prodotto la copia del contratto sottoscritto, non ha dimostrato che la chiavetta internet fosse oggetto del contratto stesso. Anche relativamente a questa utenza, la domanda deve pertanto essere rigettata.

### **2.c. 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'art. 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, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni di parte istante e le difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra L. P. sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente 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 nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla sig.ra L. P. in data 12 giugno 2013.

La società H3G è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) Euro 250,00 ( duecento cinquanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

- b) Euro 3.900,00 (tremila novecento/00) per la sospensione dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c) Euro 50,00 ( cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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.

Roma, 4 novembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto