

DELIBERA DL/154/15/CRL/UD del 9 ottobre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx VITI / H3G xxx

(LAZIO/D/1047/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 9 ottobre 2015;

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Viti presentata in data 30.12.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato – nei confronti di H3G xxx di seguito per brevità “H3G” – la mancata attivazione del servizio internet su utenza mobile, la mancata portabilità interna della numerazione su sim di nuova attivazione, l’indebita fatturazione di due contratti e la mancata risposta ai reclami.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto all’operatore H3G:

- i. L’attivazione del servizio internet su utenza xxxxxxx895;
- ii. La disattivazione dell’utenza xxxxxxx920 ed il rimborso di quanto per la stessa pagato a titolo di canoni e T.C.G.;

- iii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- IV. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio internet;
- v. Oltre alle spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore H3G.

H3g ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza di definizione ai sensi dell'art. 14, comma 2 Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS, per avere proposto l'istanza di definizione oltre il termine di 3 mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione del 28.5.2014 in sede di conciliazione paritetica ai sensi del Protocollo di conciliazione siglato tra le Associazioni di consumatori e H3G il 11.1.2006.

Nel merito, H3G deduceva di avere disattivato il servizio internet in data 28.1.2012 a seguito di richiesta dell'utente, che veniva riattivato il 2.1.2014 a seguito di nuova richiesta dell'utente stessa; solo il 5.3.2014 l'utente reclamava il mancato funzionamento del servizio internet; in sede di conciliazione paritetica, H3G formulava proposta conciliativa, che l'utente rifiutava; il servizio internet risultava, peraltro, perfettamente funzionante.

H3G concludeva pertanto per l'improcedibilità dell'istanza di definizione e, in via subordinata, per il suo rigetto nel merito.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza di definizione depositata dall'utente presso il Corecom Lazio il 30.12.2014 nei confronti di H3G deve essere dichiarata inammissibile.

Infatti, l'art. 14, comma 2 Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, testualmente dispone che *"// deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria"*. H3G ha depositato copia del verbale di mancato accordo del 28.5.2014 redatto tra le parti in sede di conciliazione paritetica ai sensi del Protocollo di conciliazione siglato tra le Associazioni di consumatori e H3G il 11.1.2006, ai sensi dell'art. 13, comma 2 Delibera citata, a nulla rilevando che l'utente ne abbia contestato la mancata conoscenza per non essergli stato tempestivamente inviato il relativo verbale negativo da parte dell'associazione di consumatori cui si era rivolto.

L'istanza di definizione avrebbe pertanto dovuto essere depositata presso il Corecom Lazio entro i tre mesi dalla *"data di conclusione del primo tentativo di conciliazione"* del 28.5.2014, essendo del tutto irrilevante quella successivamente tentata presso il Corecom Lazio il 20.10.2014, che, ad abundantiam, non poteva nemmeno esserne a conoscenza, per essere lo stesso stato svolto da altro organismo di conciliazione.

L'istanza di definizione proposta il 30.12.2014 deve dunque essere dichiarata improponibile per inutile decorso del termine di cui all'art. 14, comma 2 Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, con integrale compensazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Dichiaro improponibile l'istanza di definizione proposta da xxx Viti nei confronti della società H3G xxx il 30.12.2014, con integrale compensazione delle spese di procedura.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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 Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 9 ottobre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto