

DELIBERA DL/175/15/CRL/UD del 23 novembre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx BITTI/H3G xxx

(LAZIO/D/157/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 23 novembre 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 del 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 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 sig.ra xxx Bitti presentata in data 26 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore H3G – l’interruzione senza preavviso di due utenze business e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- a) L’utente, titolare di 2 utenze business (una per servizio voce e internet, l’altra per la navigazione internet), aveva informato H3G della necessità di chiudere il conto corrente bancario su cui erano appoggiati i pagamenti del contratto, ed aveva chiesto di poter effettuare i pagamenti con bollettini postali;
- b) A luglio 2014 le utenze erano state interrotte senza preavviso;
- c) I reclami erano rimasti senza concreto riscontro;

d) Il 4 agosto 2014, l'utente aveva disdetto il contratto, ma H3G aveva continuato ad emettere fatture.

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

- i. Indennizzo per mancato godimento dei servizi e danni all'attività commerciale dal 1 luglio 2014, per mancato rispetto degli standard, per il blocco illecito delle utenze, per la mancata assistenza telefonica, per la mancata risposta ai reclami scritti, per l'insistente attività di recupero crediti, per perdita della numerazione
- ii. Storno del canone da luglio 2014 e delle fatture successive
- iii. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha in primo luogo precisato che le utenze sono state disattivate il 14 agosto 2014 per la mancata indicazione della modalità di pagamento e per morosità. Ha poi eccepito in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza per genericità e indeterminatezza delle domande, aventi natura risarcitoria e l'improcedibilità ex art. 2, comma I, Allegato A Delibera 73/11/CONS. All'udienza di conciliazione tenutasi dinanzi al Corecom Lazio il 27 novembre 2014, infatti, H3G si è assunta l'impegno ad erogare all'istante gli indennizzi automatici, ed ha poi provveduto al pagamento della somma di Euro 120,00 (di cui Euro 60,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ed Euro 60,00 a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze), mediante storno parziale dell'insoluto presente sulla posizione contabile dell'istante, pari ad € 182,73, con emissione della Nota di Credito n. 1495033380 del 10.12.2014. Nel merito, ha dichiarato: a) la legittimità delle sospensioni effettuate per assenza di una valida modalità di pagamento (Violazione art. 15.1 Condizioni Generali di Contratto) e per morosità; b) di aver più volte invitato l'utente a provvedere alla normalizzazione della modalità di pagamento in ragione del richiamato art. 15.1 delle Condizioni Generali di Contratto; c) non avendo avuto riscontro, di aver sospeso le utenze dapprima dal 30 giugno al 2 luglio 2014 e poi dall'8 luglio 2014; d) di aver riscontrato il reclamo dell'11 luglio 2014; e) di aver legittimamente emesso le fatture contestate dall'utente.

Motivazione della decisione

Preliminarmente viene rigettata l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore di inammissibilità dell'istanza per genericità e indeterminatezza delle domande, e perchè aventi natura risarcitoria.

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 infatti ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o 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.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, tuttavia, le domande, espressamente qualificate come domande di indennizzo, sono da intendersi come domande di condanna dell'operatore al pagamento di indennizzi in conseguenza di eventuali inadempimenti, riconducibili alle fattispecie di sospensione dei servizi ("mancato godimento dei servizi e danni

all'attività commerciale, mancato rispetto degli standard, blocco illecito delle utenze") e di mancata risposta ai reclami ("mancata assistenza telefonica, mancata risposta ai reclami scritti").

Ciò precisato, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante non possono tuttavia essere accolte, per le seguenti ragioni.

In occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Lazio in data 27 novembre 2014, H3G ha offerto ai sensi dell'art. 2 della Delibera n. 73/11/CONS l'indennizzo automatico, previsto dalla propria Carta Servizi, di Euro 60,00 per il mancato riscontro ai reclami e di Euro 60,00 per la sospensione delle utenze, mediante storno dell'importo di Euro 120,00 dall'insoluto dell'utente, di Euro 182,73.

Nonostante l'istante non abbia accettato tale indennizzo in sede di conciliazione, la somma è stata comunque riconosciuta all'utente a mezzo della nota di credito n. 1495033380 del 10.12.2014, in atti.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS "le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

Pertanto, le domande di indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per la sospensione delle utenze non possono trovare accoglimento, in quanto già soddisfatte secondo il regolamento contrattuale.

Vengono altresì rigettate le domande dell'utente di indennizzo per perdita della numerazione, formulata solo in sede di memoria di replica, trattandosi di domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione ed inammissibile e di indennizzo "per illegittima attività di recupero crediti", non essendo tale fattispecie prevista, nè riconducibile, tra i casi previsti dal contratto, dalla carta dei servizi, da disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nè può essere accolta la domanda di storno delle fatture da luglio 2014, integralmente non pagate dall'utente, contenendo le stesse addebiti per somme dovute.

Nella fattura n. 1476401344 dell'8 agosto 2014 è stata infatti addebitata la sola tassa di concessione governativa, e non canoni o consumi; nella fattura n. 1488046291 dell'8 settembre 2014, sono state addebitate le rate residue del web cube, e nella fattura n. 1489044498 dell'8 settembre 2014 (parzialmente stornata con la nota di credito n. 1495033380 del 10.12.2014), i costi connessi alla risoluzione anticipata del contratto, somme entrambe dovute, avendo l'utente, per sua espressa ammissione, disdetto il contratto il 4 agosto 2014, anticipatamente rispetto al vincolo contrattualmente assunto di trenta mesi.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese della procedura .

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra xxx Bitti in data 26 febbraio 2015, con compensazione delle spese.
2. 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.
3. 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, lì 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto