

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. STEFANIN/H3G XXX

(LAZIO/D/691/2015)

Registro Corecom n. 46/2016

IL DIRIGENTE

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 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 C. Stefanin presentata in data 30.07.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore H3G XXX, di seguito, per brevità, “H3G” la mancata attivazione degli abbonamenti sulle sim provvisorie, gli addebiti per abbonamenti non ancora attivi, la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Il 13 aprile 2013 l’istante chiedeva il cambio del piano tariffario delle due utenze a lei intestate da Ricaricabile Power ad Abbonamento Business Canone Zero6 Pro;
- b. Il rivenditore consegnava due sim con utenze provvisorie, garantendo l’attivazione del piano entro 24-48 ore;
- c. Le due sim provvisorie non venivano attivate, e l’operatore addebitava i costi degli abbonamenti non ancora attivati;

- d. L'istante svolgeva formali reclami per la mancata attivazione e per l'indebita fatturazione, segnalando anche la non rispondenza di una delle due utenze indicate nelle fatture con quelle riportate nel riepilogo della sua situazione fornitrice dal Servizio Clienti;
- e. A luglio 2013 venivano attivate le sim provvisorie e ad ottobre 2013 veniva effettuata la portabilità interna per una sola delle due numerazioni;
- f. La procedura non veniva espletata sulla seconda utenza, che veniva cessata il 10 ottobre 2014, con perdita della numerazione di cui era titolare dal 2005.
- g. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 26 maggio 2015, si concludeva con esito negativo.

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

- i. Rimborso dei costi dell'abbonamento Business Canone Zero6 Pro per i mesi di aprile, maggio e giugno 2013 e storno di eventuali ulteriori fatture
- ii. Storno e/o liberatorie per le tasse di concessione governativa pagate
- iii. Storno di eventuali insoluti e ritiro pratica recupero crediti
- iv. Indennizzi per mancata risposta ai reclami, per mancata attivazione dei servizi delle due utenze, per perdita della numerazione
- v. Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore H3G.

L'operatore in via preliminare ha eccepito: a) l'inammissibilità della domanda per la genericità ed indeterminatezza della richiesta di indennizzi; b) l'improcedibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS, avendo H3G già erogato l'indennizzo automatico per il ritardo nell'attivazione delle due utenze e per la mancata risposta ai reclami, come previsto dalla propria Carta Servizi; c) l'incompetenza dell'Autorità adita in ordine allo storno e/o liberatoria per le tasse di concessione governativa.

Nel merito, ha precisato che la richiesta di trasferimento da ricaricabile in abbonamento business mediante operazione di recupero del numero per una delle due utenze era giunta priva del documento di identità dell'istante e della dichiarazione di certificazione della partita IVA, ragion per cui non era stata effettuata la portabilità interna della numerazione. Ha evidenziato che, a seguito dell'invio della documentazione per l'altra numerazione, l'istante non aveva più fornito alcun riscontro diretto ad ottenere la portabilità interna della seconda, lasciando attive tutte le numerazioni a sua disposizione, e chiedendo solo dopo due anni la portabilità verso altro gestore dell'utenza su cui aveva presuntivamente chiesto la portabilità interna. Ha precisato infine che la disattivazione di tale utenza è stata effettuata per mancata ricarica nell'arco di un anno e che l'istante ne era titolare dal 2012.

4. Motivazione della decisione

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

Viene rigettata l'eccezione sollevata da H3G di genericità ed indeterminatezza della domanda, che si ritiene essere stata sufficientemente illustrata dall'istante, come dimostra la compiuta difesa che l'operatore è stato in condizione di effettuare.

Viene altresì rigettata la domanda dell'utente di adozione di provvedimenti sanzionatori nei confronti di H3G avanzata nella memoria del 2 ottobre 2015, non essendo competenza dell'Autorità adita.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

4.1 Sulla mancata/ritardata attivazione.

L'istante lamenta la mancata attivazione delle utenze provvisorie, la mancata portabilità interna per una numerazione e la ritardata portabilità interna per l'altra e l'indebita fatturazione degli abbonamenti per i periodi di mancata attivazione, e chiede la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/ritardata attivazione, il rimborso delle fatture pagate, lo storno di eventuale insoluto, lo storno e/o la liberatoria per le tasse di concessione governativa pagate.

La domanda viene solo parzialmente accolta, per le ragioni che seguono.

Risulta in atti che, in occasione dell'udienza per il tentativo di conciliazione del 26 maggio 2015, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 Delibera 73/11/CONS, H3G si è impegnata a riconoscere la somma di Euro 420,00, di cui Euro 240,00 quale indennizzo automatico per il ritardo nell'attivazione delle due utenze oggetto di istanza (Euro 120,00 per ciascuna utenza business), come previsto dall'art. 24 della Carta Servizi.

Risulta altresì che l'importo è stato erogato a mezzo assegno bancario inviato presso lo studio del difensore dell'istante, il quale ha accettato l'importo in acconto di maggior avere, ritenendo l'indennizzo insufficiente al ristoro dei disservizi subiti.

Seppure compiutamente esposte le ragioni dell'utente, anche de iure condendo, ed evidenziandosi che le decisioni richiamate nella memoria difensiva a sostegno delle deduzioni sono relative a fattispecie antecedenti l'entrata in vigore della Delibera 73/11/CONS, è d'obbligo precisare che, ai sensi dell'art. 2, comma 1, Allegato A: *"... 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"*.

In base a tale disposizione, qualora siano stati corrisposti gli indennizzi previsti dal contratto prima di accedere alla fase contenziosa o quando il gestore si sia impegnato a farlo in occasione dell'esperimento di conciliazione, è precluso al definitore l'utilizzo dei parametri indennizzatori regolamentari (per lo più migliorativi) imponendosi la eventuale reiterazione del computo dell'indennizzo secondo gli standard contrattuali.

L'intento perseguito dal Regolatore con la disposizione in esame è ben descritto nelle osservazioni svolte dall'Autorità in sede di consultazione pubblica del testo del Regolamento Indennizzi : *" ...in sede di definizione delle controversie troveranno applicazione gli importi del Regolamento solo qualora l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o si sia impegnato a farlo in sede conciliativa: in caso contrario (n.d.r. ove lo abbia fatto !) il calcolo degli indennizzi avverrà*

comunque sulla base degli importi contrattualmente stabiliti. Tale specifica si rende opportuna proprio al fine di scongiurare la possibilità che le controversie siano instaurate, ovvero che ragionevoli proposte di indennizzo da parte degli operatori nel corso della procedura di conciliazione siano rifiutate, al solo fine di ottenere in sede di definizione gli importi maggiori stabiliti dal Regolamento”.

Orbene, la circostanza ipotizzata sembra essersi verificata nel caso di specie, allorché in sede di udienza di conciliazione l'operatore ha accolto quasi tutte le domande dell'istante (tranne l'indennizzo per la perdita della numerazione e le domande di rimborso e storno di fatture) offrendo somme calcolate secondo la propria Carta Servizi.

Da qui l'infondatezza delle contestazioni svolte dall'utente nelle memorie riguardo l'inadeguatezza degli indennizzi proposti rispetto a quelli regolamentari.

Pertanto, alla luce di tale normativa e disposizione, allo stato vigente e non modificata, e in conformità alle intervenute successive pronunce dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (tra cui Delibera 113/14/CIR) e dell'Autorità adita (da ultimo, Corecom Lazio n. 66/15 e 33/16), considerato l'impegno assunto dall'operatore nel verbale di conciliazione e la effettiva corresponsione degli indennizzi automatici, la richiesta dell'utente di pagamento in questa sede di un indennizzo regolamentare per la mancata/ritardata attivazione dei servizi non può trovare accoglimento, in quanto già soddisfatta e congrua secondo il regolamento contrattuale e, in particolare, dell'art. 24 della Carta Servizi H3G.

Ad abundantiam, si rappresenta inoltre la relatività del disagio subito dall'istante per i disservizi, considerato che, dopo aver effettuato i due reclami nel 2013, non risulta che abbia effettuato ulteriori segnalazioni e considerato altresì che ove avesse avuto effettivo interesse alla risoluzione del problema, avrebbe potuto avviare la procedura di conciliazione e d'urgenza nell'immediatezza del fatto, anziché attendere circa due anni prima dell'avvio.

Atteso il riconoscimento da parte dell'operatore della ritardata e mancata attivazione dei servizi, viene invece accolta la domanda di rimborso delle tre fatture prodotte dall'utente, contenenti addebiti per canoni dell'Offerta Business Zero6Pro con riferimento al periodo 13 aprile 2013-30 giugno 2013 in cui le utenze non erano ancora attive.

L'avvenuto pagamento delle stesse è dimostrato dalla modalità di pagamento - addebito su c/c - e dalla mancata contestazione sul punto da parte dell'operatore .

H3G dovrà pertanto provvedere a rimborsare all'istante:

- L'importo di Euro 107,83 di cui alla fattura n. 1375961107 dell'8 maggio 2013
- L'importo di Euro 49,43 di cui alla fattura n. 1376343016 dell'8 giugno 2013
- L'importo di Euro 49,43 di cui alla fattura n. 1376719000 del 7 agosto 2013

oltre interessi legali sui singoli importi a decorrere dalle date di avvenuto pagamento di ciascuna fattura.

Non può invece essere accolta la domanda di storno di eventuali ulteriori fatture emesse e di eventuali fatture impagate, stante la genericità della domanda.

Da ultimo, non può essere accolta la domanda di storno e/o liberatoria di tasse di concessione governativa, in quanto, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del Regolamento, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali.

Peraltro, si evidenzia che l'Offerta dell'utente prevedeva uno Sconto promo no tax per la TCG e che l'unico importo addebitato a tale titolo nella fattura n. 1375961107 verrà rimborsato all'utente in adempimento della presente delibera.

4.2 Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo. Per le ragioni già esposte al precedente paragrafo, la domanda non può trovare accoglimento, in quanto già soddisfatta e congrua secondo il regolamento contrattuale e, in particolare, dell'art. 24 della Carta Servizi H3G.

Risulta infatti che, in occasione dell'udienza per il tentativo di conciliazione del 26 maggio 2015, H3G si è impegnata ad erogare la somma di Euro 180,00 quale indennizzo automatico per tre anni di mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'art. 24 della Carta Servizi.

L'importo è stato poi corrisposto a mezzo assegno bancario inviato presso lo studio del difensore dell'istante.

4.3. Sulla perdita della numerazione

L'istante lamenta la perdita della numerazione per la quale non venne effettuata la portabilità interna, dichiarando di esserne titolare dal 2005 e chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può essere accolta.

Risulta infatti dalla print sim prodotta da H3G che la numerazione, attivata il 7 ottobre 2012, è stata cessata il 10 ottobre 2014 perché silente, ovvero, come precisato dall'operatore, per mancata ricarica nell'arco di un anno, come previsto dall'art. 5.4. delle CGC.

L'istante, oltre a non aver provato la dedotta titolarità dell'utenza dal 2005, non ha contestato, nella replica alla memoria difensiva di H3G, la specifica circostanza della mancata ricarica della sim per un anno, dovendosi dunque ritenere pacificamente ammessa ex art. 115 c.p.c. la causa, a questo punto legittima, dell'intervenuta cessazione.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (duecento/00) da porsi a carico dell'operatore considerata la parziale soccombenza dell'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che

hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra C. Stefanin nei confronti della società H3G XXX.
2. La società H3G XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, e a rimborsare l'importo complessivo di Euro 206,69 (duecentosei/69), oltre interessi legali da calcolarsi come indicato in motivazione:
3. La società H3G XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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, 14/09/2016

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto