

DELIBERA N. 47/10/CIR

Definizione della controversia
Sorice/ H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLE riunioni della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 luglio 2010;

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 6, lettera a), n.14;

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*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "*Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 4 novembre 2009 (Prot. n. 0084017), con la quale il sig. Sorice, rappresentato e difeso dall'ing. Bartolomeo Eros Maria Salvatore, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota del 22 marzo 2010 (Prot. n. 0017525), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 13 aprile 2010;

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi in data 13 aprile 2010;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Sorce, intestatario dell'utenza mobile n. xxxx, contesta il mancato riscontro, da parte della società H3G S.p.A., alla lettera di reclamo ad essa inviata in data 25 agosto 2007.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento, è emerso che:

i. nell'estate del 2007 la società H3G S.p.A. inviava sul numero mobile dell'istante, n. xxxx, uno *short message* con cui gli comunicava che, a far data dal 1° settembre del 2007, il piano tariffario attivo sulla sua utenza, denominato "*Super Tua Più*", sarebbe cambiato, e della conseguente possibilità di sciogliersi dal vincolo contrattuale esercitando il diritto di recesso;

ii. a seguito di quella comunicazione, l'utente, in data 25 agosto 2007, inviava alla società H3G S.p.A. una lettera con cui intimava alla stessa di non effettuare la rimodulazione tariffaria comunicata e di non applicare condizioni peggiorative al credito residuo attualmente presente sulla sua scheda sim;

iii. nel mese di settembre del 2007, la società H3G S.p.A. procedeva a modificare il piano tariffario "*Super Tua Più*" attivo sull'utenza dell'istante;

iv. nel giugno del 2009 il sig. Sorce presentava dapprima istanza di conciliazione presso la Camera di Commercio di Agrigento e, in seguito, istanza di definizione della controversia innanzi a questa Autorità avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo, di euro 4.794,00, per la mancata risposta alla summenzionata lettera, inviata alla società H3G S.p.A. in data 25 agosto 2007.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi innanzi a questa Autorità in data 13 aprile 2010, in relazione alla lettera inviata dall'utente in data 25 agosto 2007, ha precisato di aver, in ogni caso, provveduto a contattarlo per illustrargli le modifiche che si intendevano apportare.

II. Motivi della decisione

In relazione alla richiesta del'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta, da parte della società H3G S.p.A., alla lettera di reclamo da questi inviata in data 25 agosto 2007, deve rilevarsi la impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta, oggetto di disamina, alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo.

Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*". Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità delle disciplina contenuta nella delibera 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta.

A tal proposito, si rileva come l'istante, nella lettera inviata alla società H3G S.p.A. in data 25 agosto 2007 e acquisita agli atti, si limiti ad intimare alla società H3G S.p.A. dall'astenersi dall'effettuare la preannunciata operazione di rimodulazione tariffaria e dall'applicare condizioni peggiorative al credito residuo allora presente sulla propria scheda sim, non risultando, di contro, in alcun modo la stessa diretta a segnalare un disservizio ovvero una problematica attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata, ai sensi di quanto invece previsto all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP.

Si ritiene pertanto che la richiesta dell'utente avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti all'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera 179/03/CSP non meriti accoglimento stante l'impossibilità di qualificare la lettera inviata dal cliente alla società H3G S.p.A. in data 25 agosto 2007, come reclamo, secondo la definizione dettata all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della medesima delibera.

RITENUTO, pertanto, che la richiesta dell'istante in ordine al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta, da parte della società H3G S.p.A., alla lettera ad essa inviata, in data 27 agosto 2007, non possa trovare accoglimento;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. Sorce in data 4 novembre 2009.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 15 luglio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola