

DELIBERA N. 5/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ STRACCIA/H3G ■■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 14.2.2013;

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'articolo 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 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 27/07/2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/474/2011, con cui la sig.ra ■■■■ Straccia ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G ■■■■ (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 16/09/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione e fissando un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 7/10/2011 con cui H3G ha presentato la memoria e la documentazione;

UDITO il solo operatore H3G all'udienza fissata per il 16 dicembre 2011; assente l'istante;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- dopo aver consultato il depliant pubblicitario, in data 12 marzo 2011, presso il locale commerciale Novitel Siro I [REDACTED] – Centro Commerciale I Granai di Roma, l'istante stipulava con H3G un contratto per la fornitura del servizio di fonia mobile "Abbonamento Top 400", con Smartphone incluso, con un finanziamento Compass;
- poiché nella pubblicità non era stata fatta menzione alcuna della tassa di concessione governativa, pari ad Euro 51,6 mensili, nonostante quanto previsto dall'art. 2 punto 2 lett. C del Codice del Consumo in ordine agli obblighi informativi a carico dell'operatore, con comunicazione del 22 marzo 2011 l'istante esercitava il diritto di recesso o di ripensamento dal contratto senza penali, contestualmente disdicendo il comodato d'uso del telefono cellulare, ai sensi dell'art. 67 comma 6 del Codice del Consumo;
- l'operatore non dava riscontro alla comunicazione;
- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva il recesso/risoluzione del contratto con effetto retroattivo al 12/3/2011 per pubblicità ingannevole;
- all'udienza per il tentativo di conciliazione, insisteva per la risoluzione del contratto con H3G e con la Compass e chiedeva un indennizzo onnicomprensivo di Euro 15.000,00. L'operatore eccepiva che la TCG è dovuta allo Stato per ogni USIM postpagata attiva e che comunque tutte le informazioni ad essa relative sono disponibili in ogni brochure e sul sito 3. Per quanto riguardava il terminale, precisava che la competenza era della Compass e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'istante reiterava le domande di risoluzione dei contratti e chiedeva un indennizzo "di Euro 15.000,00 per danni materiali e morali (cambio numero di telefono e stato continuo di stress e ansia per minaccia pagamento penali)";
- con la memoria del 7 ottobre 2011, H3G eccepiva l'improcedibilità dell'istanza, avendo l'utente sottoposto la medesima questione all'AGCOM ed avendo ivi ottenuto lo storno delle somme addebitate a titolo di costi di gestione per la risoluzione anticipata del contratto, con conseguente cessazione della materia del contendere. Precisava nel merito che l'utenza era stata disattivata a far data dal 28 aprile 2011 a seguito del recesso anticipato dal contratto, e non per esercizio del diritto di ripensamento, non applicabile alla fattispecie essendo stato il contratto sottoscritto all'interno di un locale commerciale H3G. Precisava ancora che l'informativa inerente

la TCG era facilmente consultabile, essendo riportata all'art. 13.2 delle CGC e che, pur non sussistendo violazione di legge o di obblighi contrattuali, aveva già provveduto allo storno dell'insoluto, con conseguente cessazione della materia del contendere essendo stata soddisfatta la richiesta. Sottolineava poi l'infondatezza della domanda di indennizzo, la cui quantificazione, esosa e sproporzionata, è priva di sostegno probatorio, non avendo l'istante subito alcun disagio ed avendo anzi ottenuto un quid pluris rispetto a quanto oggetto del suo diritto. Infine chiariva di essere estranea al contratto stipulato con Compass e concludeva chiedendo dichiararsi l'improcedibilità dell'istanza o, in subordine, l'archiviazione ex art. 20 comma 1 Delibera 173/07/CONS o, in ulteriore subordine, il rigetto;

- all'udienza del 16 dicembre 2011, cui l'istante non compariva, H3G produceva la comunicazione inviata all'istante di storno dell'insoluto.

2. Motivi della decisione.

La domanda dell'operatore di improcedibilità dell'istanza viene rigettata perché infondata.

La denuncia presentata dall'utente all'AGCOM introduce infatti un procedimento con finalità sanzionatorie diverso e distinto, da quello azionato davanti al Corecom, non configurandosi al riguardo alcuna alternatività tra i due riti, come sostenuto dal gestore.

Viene altresì rigettata la domanda dell'operatore di archiviazione ex art. 20 Delibera 173/07/CONS, dal momento che lo storno dell'insoluto, effettuato da H3G, non era l'unico *petitum* dell'istanza di definizione e non può pertanto ritenersi che "la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta".

Ciò premesso, sono da rigettarsi anche le domande dell'istante volte ad una pronuncia dichiarativa dell'avvenuta risoluzione del contratto con l'operatore e con la società finanziatrice, in quanto estranee alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, comma 4, della Del. AGCOM 173/07/CONS e dalla Del. AGCOM 529/09/CONS e pertanto inammissibili in questa sede.

Così, sempre ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, non può essere accolta - e viene dichiarata inammissibile - la domanda di "indennizzo di Euro 15.000,00 per danni materiali e morali (cambio numero di telefono e stato continuo di stress e ansia per minaccia pagamento penali)", trattandosi con tutta evidenza, nonostante il nomen juris, di una domanda esclusivamente di natura risarcitoria, avente ad oggetto danni che esulano dalla competenza dell'Autorità adita.

La domanda non può accogliersi neppure volendola interpretare come domanda di indennizzo per "cambio numero telefono", in quanto si tratterebbe di una domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di lite.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dalla sig.ra ■■■ Straccia nella istanza di definizione della controversia presentata in data 27 luglio 2011 è inammissibile ai sensi dell'art. 14, comma 2 del Regolamento;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra ■■■ Straccia in data 27 luglio 2011, nei termini di cui in motivazione, compensando le spese del procedimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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, 14 febbraio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto