

DELIBERA DL/054/17/CRL/UD del 11 aprile 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. ANGELI/H3G XXX

(LAZIO/D/317/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 11 aprile 2017;

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 F. Angeli presentata in data 29 aprile 2016;

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” il malfunzionamento dell’apparecchio e dei servizi voce ed internet e la mancata risposta ai reclami.

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

- a. Il 27 giugno 2014 aveva sottoscritto l’offerta ricaricabile “Scegli 20” comprensiva di traffico telefonico, dati e di uno Smartphone modello Apple 5C, con portabilità del numero;
- b. Il 9 luglio 2014, l’apparecchio veniva sostituito con uno nuovo, per un malfunzionamento dei tasti volume;

- c. Anche il secondo apparecchio manifestava vizi e difetti tali da renderlo inadatto all'uso (problemi nelle chiamate in entrata e in uscita, malfunzionamento audio, perdita della connessione internet) e il 25 giugno 2015 veniva sostituito con altro apparecchio identico;
- d. Poiché, dopo soli due mesi, anche il terzo apparecchio presentava gravi difetti e vizi che lo rendevano totalmente inidoneo all'uso, aveva reclamato il problema con raccomandata del 12 settembre 2015 chiedendo la sostituzione dell'apparecchio con altro di diverso modello;
- e. Il reclamo era rimasto senza riscontro;
- f. L'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 18 febbraio 2016 si era conclusa con esito negativo.

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

- Indennizzo per malfunzionamento dell'apparecchio e per irregolare e discontinua erogazione dei servizi voce e internet
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha eccepito in via preliminare la genericità ed indeterminatezza delle domande, evidenziando di non aver ricevuto, prima di settembre 2015, alcuna segnalazione del malfunzionamento dell'apparecchio. Nel merito, ha rilevato che il terminale è sempre stato portato in assistenza presso un centro Apple e non presso un centro 3, non mettendo così l'operatore nella condizione di verificare la presenza di guasti e la eventuale riconducibilità ad un uso improprio. Ha dedotto il regolare utilizzo dei servizi, come dimostrato dai tabulati telefonici e ribadito la mancanza di reclami sino a settembre 2015.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, 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 l'eccezione preliminare sollevata dall'istante di inammissibilità della memoria perché non inviata al recapito indicato nella lettera di avvio del procedimento.

Come più volte affermato da codesta Autorità, l'inammissibilità/irricevibilità delle memorie è prevista solo per i casi di tardivo deposito al Corecom.

L'invio alla controparte all'indirizzo indicato nel GU14, anche se differente da quello indicato nella lettera di avvio del procedimento, non costituisce motivo di inammissibilità della memoria, ma, semmai, nel caso in cui la parte dimostri di non esserne venuta a conoscenza per tale ragione, può costituire motivo di rimessione in termini per garantire il diritto di difesa.

Nella fattispecie, l'eccezione è ancor più infondata considerato che l'atto trasmesso da H3G ha raggiunto il suo scopo, come dimostrano le compiute repliche svolte dall'istante.

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

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

3.1. Sul malfunzionamento

L'istante lamenta il difettoso funzionamento dell'apparecchio Smartphone modello Apple 5C, acquistato e fornito dall'operatore, e dei successivi due apparecchi di identico modello forniti in sostituzione del primo e chiede la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento dell'apparecchio e per irregolare e discontinua erogazione dei servizi voce e internet.

La domanda di indennizzo viene rigettata per la seguente ragione.

Il difetto di un apparecchio non può essere equiparato ad un malfunzionamento dei servizi erogati dall'operatore, ben potendo i servizi essere forniti con regolarità e continuità dall'operatore ed essere però fruiti in maniera irregolare a causa di un vizio dell'apparato terminale.

Nella fattispecie, l'istante, eventualmente ritenendo difettoso il prodotto, si è legittimamente rivolta per l'assistenza tecnica dell'apparecchio ad un Centro Apple, ottenendo la sostituzione del bene, e a settembre 2015 si è rivolta direttamente all'operatore H3G denunciando il vizio di conformità del prodotto e chiedendone la sostituzione con altro perfettamente funzionante.

Anche nel presente procedimento, ove ha avanzato la richiesta di indennizzo "per malfunzionamento dell'apparecchio e per irregolare e discontinua erogazione dei servizi voce e internet", l'istante ha continuato ad associare il disservizio al vizio dell'apparecchio.

Non risulta quindi che abbia mai segnalato all'operatore un difetto nell'erogazione dei servizi voce e internet, avendo sempre e solo lamentato il difetto del prodotto, che non consentiva una corretta fruizione dei servizi.

Ad abundantiam, si evidenzia che la domanda di adempimento della garanzia contrattuale esercitata dall'istante con la raccomandata del 12 settembre 2015 non è di competenza dell'autorità adita così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 529/09/CONS.

3.2. Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo. La domanda viene rigettata per le seguenti ragioni.

La raccomandata del 12 settembre 2015 inviata dall'istante all'operatore e ricevuta il 17 settembre 2015 non configura un reclamo in senso stretto, rappresentando una denuncia di vizio di conformità di un prodotto esercitata ai sensi dell'art. 132 del Codice del Consumo.

Peraltro, il 27 ottobre 2015 l'istante ha avviato la procedura per il tentativo obbligatorio di conciliazione, attivando la procedura conciliativa nella pendenza del termine previsto per la risposta ai reclami (45 giorni ex art. 23.1 Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G e 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP).

Pertanto, alcun obbligo di risposta era a carico dell'operatore, essendo la funzione economico-sociale della procedura conciliativa proprio quella di creare un'occasione di confronto tra le

posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della sig.ra F. Angeli nei confronti della società H3G XXX, 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.
4. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/04/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto