

ATTI 1.21.1. – 2013/4936/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 28 del 12 giugno 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	Assente giustificato

Oggetto: Definizione della controversia XXX Milani/H3G S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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 il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 Assemblies 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA l'istanza presentata in data 10 ottobre 2013, con cui il sig. XXX Milani ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 14 ottobre 2013 e del 15 novembre 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 10 dicembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 10 dicembre 2013;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 10 ottobre 2013, il sig. XXX Milani ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore H3G S.p.A., ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX Milani, nell'istanza di definizione della controversia negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, ha lamentato:

- l'impossibilità di interagire con l'operatore tramite il servizio "3 mi risponde", per interruzione totale dello stesso da agosto 2012 e marzo 2013 (per complessivi 240 giorni) e per interruzione parziale dello stesso da marzo 2013 al 14 giugno 2013 (per complessivi 134 giorni);
- il mancato accredito della somma di € 110,00, oggetto di proposta transattiva formulata da H3G con lettera datata 22 agosto 2013.

Sulla base di quanto lamentato, il sig. Milani ha formulato le seguenti richieste:

- 1) il pagamento da parte di H3G della somma di € 110,00 già oggetto di proposta transattiva e mai accreditata;
- 2) l'indennizzo di € 600,00 per interruzione totale del servizio "3 mi risponde" per 240 giorni e di € 335,00 per interruzione parziale dello stesso servizio per 134 giorni.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente presentata in data 14 novembre 2013, H3G precisa quanto segue:

- In merito al lamentato mancato accredito, da parte di H3G S.p.A., della somma di € 110,00 che il sig. Milani asserisce essere "già accolta e riconosciuta" dal Gestore, H3G rileva che, non essendo mai pervenuta alcuna accettazione della proposta transattiva, l'accordo tra le parti non si è formato. Pertanto, non vi è alcuna transazione cui il Gestore deve dare esecuzione;

- In merito alla lamentata impossibilità (totale, dall'agosto 2012 al marzo 2013, e parziale, dall'agosto 2012 al marzo 2013) ad interagire con il Gestore attraverso il servizio "3 mi risponde", H3G precisa che di tali presunti disservizi l'istante non fornisce prova alcuna né in sede di conciliazione né in sede di definizione. E tanto basta a respingere la contestazione avversaria;
- H3G evidenzia, in più occasioni, abbia tentato di addivenire ad un accordo bonario per le contestazioni di cui alle procedure di conciliazione aventi, rispettivamente, prot. nn. 2013/000001255 del 17.06.2013 e 2013/0000016411 del 09/08/2013. La proposta transattiva del 22.08.2013 mirava a dirimere i fatti contestati nella procedura con prot. n. 2013/000001255 del 17.06.2013 e prevedeva, a fronte della somma di € 10,00 richiesta dal Signor Milani per il disservizio di rete del maggio 2013, l'accredito dell'importo ulteriore di € 100,00, ad integrale e totale soddisfacimento delle pretese formulate nella relativa istanza di conciliazione. La proposta così formulata non ha però incontrato il favore dell'istante "dal momento che le pratiche sono state accorpate";
- il Gestore ritiene che la motivazione fornita da controparte non possa giustificare né pregiudicare la possibilità di componimento bonario della relativa vertenza, soprattutto se tale opportunità viene offerta prima che abbia luogo l'esperimento dell'obbligatorio tentativo di conciliazione (05.09.2013); anzi, quanto addotto dall'istante evidenzia la temerarietà della lite, avendo il Sig. Milani preferito coltivare la procedura di conciliazione e il conseguente procedimento di definizione, nonostante la possibilità di definire ogni contestazione prima dell'udienza di conciliazione del 05.09.2013, con integrale soddisfacimento di ogni pretesa ivi contenuta;
- H3G sottolinea altresì di avere offerto, in occasione dell'udienza di conciliazione e a componimento di ogni contestazione, la somma complessiva di € 200,00, da versarsi, in favore del Signor Milani, tramite assegno bancario. Tuttavia, anche tale offerta non è stata accettata dall'istante

H3G chiede la definizione della vertenza con condanna del Signor Milani al rimborso delle spese di procedura, da liquidarsi nella somma simbolica di € 100,00, tenuto conto dell'evidente temerarietà delle lite e della condotta di controparte, così come previsto dall'art. 19, comma 4.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Nel merito, con riferimento alla contestazione relativa al mancato accredito di € 110,00 da parte dell'operatore in favore dell'utente, si evidenzia che dalla documentazione acquisita (lettera datata 22 agosto 2013) risulta chiaro che tale somma costituiva oggetto di proposta di bonario componimento. La proposta transattiva, come precisato dalla stessa Autorità - in conformità del resto a quanto stabilito dall'art. 1965 c.c. in materia di transazione e in linea con diverse pronunce della Suprema Corte di Cassazione (cfr. sentt. 19883/2005 e 19549/2004) – prescinde da qualunque ammissione di responsabilità: invero *"le trattative per comporre bonariamente la vertenza, le proposte, le concessioni e le rinunzie fatte dalle parti a scopo transattivo (...) non hanno come proprio presupposto l'ammissione totale o parziale della pretesa avversaria; e non comportano neppure implicito riconoscimento della validità di una o di entrambe le contrapposte tesi delle parti,*

ma al contrario sono rivolte a modificare la disciplina di un rapporto preesistente mediante reciproche concessioni tra di esse in modo che ciascuna subisca un sacrificio”.

Alla luce di quanto sopra e considerato che non vi è agli atti alcuna prova dell'avvenuta accettazione della proposta transattiva formulata dal gestore da parte del sig. Milani, la richiesta formulata dall'utente in ordine all'accredito della somma di € 110,00 non può che essere rigettata.

In merito alla contestazione relativa all'impossibilità totale o parziale di accedere all'area clienti e alla conseguente richiesta di indennizzo, preliminarmente corre l'obbligo di precisare che il servizio “3 mi risponde” è totalmente gratuito e non costituisce l'unico canale di comunicazione tra utenti e gestore. L'utente, infatti, può contattare e segnalare eventuali disservizi all'operatore e chiedere riscontro scritto, utilizzando canali alternativi quali “e-mail o mediante lettera raccomandata a/r, posta ordinaria, fax ovvero attraverso l'area 133 di App&Store” così come previsto dall'art. 25 Condizioni generali di contratto.

Inoltre, l'utente, a sostegno dell'asserito disservizio, si limita ad allegare alcune segnalazioni e alcune istantanee delle schermate del sito web di H3G, che non posseggono adeguata forza probante del mancato funzionamento, in toto, dell'area clienti del sito, ma segnalano esclusivamente un problema limitato ad alcuni momenti, e non giorni, e in ogni caso per una limitata funzionalità relativa all'area “3 mi risponde”, come descritto dall'utente.

Pertanto, nel caso di specie non sussistono i presupposti di fatto e di diritto per accogliere la domanda dell'utente in ordine ad una richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 2, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS (c.d. *Regolamento indennizzi*).

4. Spese di procedura

Preliminarmente, va rigettata la richiesta formulata dall'operatore in ordine alla condanna dell'istante al rimborso delle spese di procedura da liquidarsi nella somma simbolica di € 100,00, poiché trattasi di ipotesi non contemplata dall'art. 19, all. A, Del. A.G.Com. 173/07/CONS.

Pertanto alla luce del rigetto delle richieste formulate dall'utente e della condotta tenuta dalle parti nel corso dei procedimenti si ritiene ragionevole compensare tra le stesse le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

Di rigettare l'istanza e compensare le spese tra le parti.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre