

DELIBERA N. 055/2021/CRL/UD del 12/10/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. Sxxx/H3G

(Lazio/D/291/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 12/10/2021;

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 presentata in data 8/3/2017 nei confronti dell’operatore Telecom Italia xxx;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

Il Sig. S. Sxxx fa presente quanto segue:

- 1) di avere sottoscritto in data 5.02.2013 un abbonamento H3G Top 400 abbinato a un acquisto rateizzato di cellulare e Web cube con abbonamento Web Light con richiesta di addebito bancario delle fatture;
 - 2) a dicembre 2013, da un controllo del proprio conto corrente, si avvedeva che gli erano stati addebitati importi anomali e non conformi alle condizioni contrattuali;
 - 3) si rivolgeva allora al call center per ricevere informazioni in merito e chiedere il rimborso dei costi pagati in eccesso, ma otteneva solo risposte generiche;
 - 4) a gennaio 2014 entrambe le sim smettevano di funzionare; dunque, a seguito di numerosi e vani reclami telefonici, era costretto al cambio di gestore, con variazione anche del numero di telefono;
 - 5) ad aprile 2014 saldava l’importo rimanente per l’acquisto del cellulare;
 - 6) continua a ricevere da H3G richieste di pagamento per l’importo di euro 778,00 per fatture non pagate, riferite a costi di recesso e a periodi in cui il servizio era già stato sospeso e aveva cambiato gestore.
- L’istante chiede, dunque, lo storno totale dell’insoluto e il rimborso di quanto pagato in eccedenza per l’importo di euro 250,00; indennizzo per

attivazione di servizi non richiesti per euro 685,00; indennizzo per sospensione dei servizi per euro 500,00; indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300; spese di procedura per euro 150,00.

2. Posizione del gestore

H3G eccepisce in primo luogo l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14 del regolamento in materia di procedure delle risoluzioni delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. La norma afferma che *“la parte, che avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.”*

H3G rileva che, nel caso di specie, l'istante ha presentato istanza di conciliazione, con udienza fissata l'11.11.2016, nella quale nessuno compariva per la parte istante. Successivamente l'istante aveva presentato una nuova istanza di conciliazione, identica alla precedente, che si concludeva con mancato accordo. Il gestore, dunque, eccepisce l'esistenza di due identiche istanze di conciliazione, di cui la seconda propedeutica alla definizione e inammissibile, concludendo per l'inammissibilità dell'istanza.

Nel merito, quanto agli addebiti contestati, eccepisce la tardività della contestazione, atteso che l'istante non ha mai contestato alcunché per iscritto. Tale tardività (melius, assenza di contestazione) impedisce di esaminare correttamente la controversia, atteso che *“il gestore, in caso di contestazione delle fatture, può conservare soltanto le fatture relative agli ultimi sei mesi dalla data del reclamo”* (Determinazioni Agcom 49/15DIT, 75/15DIT, 100/15 e 101/15).

H3G sostiene, inoltre, che in caso di richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, non essendo tale fattispecie compresa

nel perimetro d'applicazione della delibera 73/11/CONS, non possa essere accolta la richiesta d'indennizzo, poiché si tratta di fatturazione indebita, nel qual caso le richieste possono essere soddisfatte solo mediante il rimborso di quanto addebitato in fattura o lo storno di quanto non ancora corrisposto dall'utente. H3G fa infine presente di non aver ricevuto alcun reclamo scritto.

Quanto alla disattivazione dell'utenza, H3G rileva che la sospensione delle utenze è derivata dall'inadempimento dell'istante, che ha omesso di pagare nei termini dovuti le fatture emesse. H3G ha applicato le condizioni di contratto, che prevedono l'invio all'utente del preavviso di sospensione e, atteso il mancato riscontro, ha provveduto alla successiva sospensione e alla successiva definitiva disattivazione, come da documentazione che produce. H3G sottolinea, infine, che l'istante ha accumulato un insoluto di euro 652,25 per mancato pagamento delle fatture, comprendenti i costi per recesso anticipato, dovuti a causa del riallineamento delle condizioni tariffarie a causa della minor durata del contratto rispetto a quanto convenuto (minimo 30 mesi).

3. Motivazione della decisione

E' fondata, e pertanto accoglibile, l'eccezione di improcedibilità formulata da Telecom con le memorie.

L'istanza presentata, infatti non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui al combinato disposto degli artt. 12 e 14 e del Regolamento ex Delibera 173/07/CONS e s. m. ii.

Si premette che l'art. 12 comma 4bis del Regolamento Agcom, prevede che: *"...se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il responsabile del procedimento redige un verbale di mancata comparizione ed il procedimento è archiviato"*.

Da un esame approfondito dei fascicoli d'ufficio facenti capo al ricorrente, è emersa l'esistenza di una procedura conciliativa prot. 16-c-

11025, avente medesimo oggetto e richieste di quella posta a base della presente istanza di definizione, conclusa con provvedimento di archiviazione per assenza dell'istante all'udienza del 6 dicembre 2016, in conformità a quanto previsto dall'art.12.4bis su citato.

A distanza di qualche mese dalla citata archiviazione, in data 29 dicembre 2016, l'istante presentava nuova istanza di conciliazione, prot. n. 16-C-13002, identica a quella già archiviata, cui è stato dato seguito dall'ufficio per mero errore materiale, dandosi luogo così ad un illegittimo tentativo di conciliazione, con esito negativo, nullo ai fini della valida instaurazione del procedimento di definizione.

Si precisa che una causa di nullità ostativa all'ammissibilità della controversia derivante, nella fattispecie, dal combinato disposto degli artt. 3.3bis, 12.4bis e 14.1 u.cpv., è rilevabile in ogni stato e grado procedimentale, non solo per eccezione di parte, ma ancor più d'ufficio, soprattutto se viola, come nel presente caso, il principio del *ne bis in idem*.

Né l'omesso rilievo di inammissibilità in primo grado o l'accettazione del contraddittorio di controparte, costituisce sanatoria di atto affetto da nullità assoluta, comunque rilevabile in ogni tempo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'improcedibilità del procedimento di definizione instaurato dall'istante Sxxx S. con istanza del 29/12/2016, prot. 13002, nei confronti di H3G Spa, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3.3bis, 12.4bis e 14.1 u.cpv. del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e s.m.;

2. 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, 12/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO