

DELIBERA DL/127/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. FERRAIUOLO/WINDTRE XXX (già H3G)
(LAZIO 1085/2017_199/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 17 dicembre 2018;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

VISTE le istanze dell’utente S. Ferraiuolo, per il tramite di A.E.C.I. Lazio, presentate in data 7.12.2017 e 20.2.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Istanza 1085/2017

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore H3G – con la prima istanza del 7.12.2017, una illegittima sospensione della linea per diversi periodi.

Ha assunto di avere inviato distinti reclami che non venivano riscontrati e di avere inoltrato istanza GU5 in data 27.7.2017.

In base a tali premesse, ha richiesto:

- Storno totale dell'insoluto;
- Restituzione dei canoni pagati nel periodo delle sospensioni;
- Indennizzo di € 885,00 per la sospensione dei servizi;
- Indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo;
- € 200,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza per genericità e indeterminatezza delle domande, nonché ex art. 2, comma I, Allegato A Delibera 73/11/CONS.

A puntello delle eccezioni preliminari ha specificato che:

- Già in occasione del riscontro all'istanza GU5 del 27.7.2017 ha assunto l'impegno ad erogare all'istante l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, per i 22 giorni di sospensione;
- Parimenti, nell'ambito della procedura GU5, ha comunicato che la linea risultava attiva sin dal 1.8.2017.
- Negava l'invio di qualsivoglia reclamo.

3. La replica dell'istante

L'istante con memoria di replica del 29.1.2018 ha eccepito la inadeguatezza delle somme corrisposte a titolo di "indennizzo" da H3g.

Ha eccepito, inoltre, che l'operatore non ha fornito la prova di alcun valido preavviso precedente la sospensione.

Ha insistito nelle richieste formulate.

Istanza 199/2018

In data 20.2.2018, l'istante ha inoltrato le medesime richieste per l'assunta illegittima sospensione dal 30.10.2017 al 14.11.2017.

L'operatore ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza per genericità e indeterminatezza delle domande, nonché ex art. 2, comma I, Allegato A Delibera 73/11/CONS.

Ha, inoltre, specificato che :

- Nell'ambito della procedura GU5, ha comunicato, in data 9.11.2017, la riattivazione della linea sin dall' 8.11.2017 impegnandosi a corrispondere l'indennizzo della Carta dei Servizi di € 10,00 per i 9 giorni di sospensione, ponendolo in compensazione con l'insoluto del cliente.
- Negava l'invio di qualsivoglia reclamo.

Motivazione della decisione

Le istanze, anche su richiesta del gestore formulata con la memoria del 29.3.2018, sono trattate in maniera congiunta.

Preliminarmente, si osserva che le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibili.

Con riferimento alla prima istanza preme evidenziarsi che, solo con la prima memoria difensiva, l'istante individua la sospensione fin dal 1.6.2017.

Le istanza UG, GU5 e GU14, relative alla sospensione dal 10.7.2017 al 1.8.2017 (data di riattivazione della linea a seguito di istanza GU5) infatti risultano totalmente generiche in merito agli assunti periodi di sospensione antecedenti la data del 10.7.2017 né, sul punto, l'istante ha fornito prova.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante sono da rigettare per le seguenti ragioni.

In occasione dei procedimenti GU5 del 27.7.2017 e 31.10.2017 H3G ha offerto ai sensi dell'art. 2 della Delibera n. 73/11/CONS l'indennizzo automatico, previsto dalla propria Carta Servizi, mediante emissione di assegno circolare in occasione del procedimento del luglio 2017 e decurtazione dell'importo dall'insoluto dell'utente in occasione del secondo di ottobre 2017.

A nulla vale la circostanza che l'istante non ritenga adeguato tale indennizzo.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS “*le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*

Pertanto, le domande di pagamento di un indennizzo ai sensi del richiamato Allegato A alla Delibera 73/11/CONS non possono trovare accoglimento, essendo l'utente già stato soddisfatto ai sensi del regolamento contrattuale e, in particolare, dell'art. 24 Carta Servizi H3G (cfr. decisione conforme AgCom Delibera 12/14/CIR).

A ciò si aggiunga che, il comma 2 della medesima disposizione regolamentare, a mente del quale “*Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti*

”, riguarda le sole controversie per le quali l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando - all'esito della fase conciliativa -

dal relativo verbale non risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.

Avendo l'istante espressamente riconosciuto l'avvenuto pagamento degli indennizzi con la memoria difensiva del 29.1.2018, ed essendo stata prodotta, quanto al secondo procedimento, la relativa nota di credito, non sussiste agli atti alcuna circostanza che possa giustificare il riconoscimento di un'ulteriore somma a titolo di indennizzo.

Sullo storno dell'insoluto e sul rimborso dei canoni corrisposti nei periodi di sospensione

Non può essere accolta la domanda di storno delle fatture insolute e di rimborso dei canoni corrisposti nei periodi di sospensione.

Le fatture non sono state prodotte agli atti così come non sono agli atti contestazioni sulle medesime fino alla memoria difensiva che, comunque, contiene contestazioni generiche e non circostanziate sulle voci da decurtare.

La mancata produzione delle fatture, che impedisce allo scrivente ogni valutazione sulla fondatezza, o anche solo sulla quantificazione, della richiesta avanzata, impone, pertanto, il rigetto della domanda.

Sull'indennizzo da mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può trovare accoglimento.

Non vi è agli atti la prova di un valido reclamo presentato dall'istante.

Stante l'assoluta genericità delle deduzioni e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della pretesa, la domanda non può che essere rigettata.

Sulle spese di procedura

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta le istanze del sig. S. Ferraiuolo nei confronti della società WINDTRE XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 17/12/2018

Il Presidente
Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto