

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Roviello / Wind Tre
XXX (già H3G XXX)**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza n. 88 del giorno 8 febbraio 2017 con cui il Sig. XXX Roviello chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre XXX (già H3G XXX di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale con la società H3G, lamenta, da parte dell'operatore, addebiti non dovuti e la mancata risposta a reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 2 aprile 2014 inviava all'operatore un fax con il quale chiedeva l'attivazione del servizio "blocking" su tutte le proprie utenze;

- nonostante il fax constatava che l'operatore continuava a fatturare addebiti non dovuti; pertanto provvedeva all'invio di ulteriori fax in data 20 gennaio 2016 e 19 luglio 2016; tutti i reclami rimanevano inesitati.

In data 6 febbraio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore H3G tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso; l'operatore tuttavia precisava che, a titolo conciliativo, *"erogherà la somma di euro 48,41 a titolo di rimborso richiesto nell'istanza di conciliazione e la somma di euro 97,00 per mancata risposta al reclamo del Gennaio 2016, come da carta dei servizi dell'operatore; i predetti importi verranno corrisposti mediante assegno intestato a parte istante entro 60 giorni da oggi. L'offerta viene formulata ai sensi dell'art. 2 dell'allegato "a" alla delibera 73/11/CONS"*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) la somma di euro 48,41 per attivazione di abbonamenti non richiesta ed errato conteggio del traffico;
- ii) euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- iii) euro 200,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

La società H3G, in data 20 marzo 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha eccepito *"l'improcedibilità e/o inammissibilità"* dell'istanza di definizione *"ex art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, essendosi il Gestore impegnato, nell'ambito dell'udienza di conciliazione del 06.02.2017, a corrispondere la somma complessiva di Euro 145,41 di cui Euro 48,41 per i servizi in contestazione ed Euro 97,00 per mancato riscontro al reclamo del 11.01.2016 (doc. 1). Preme qui evidenziare come la somma riconosciuta a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo sia di gran lunga superiore a quanto previsto dall'art. 24 Carta dei Servizi (doc. 2) che prevede, come massimale, l'importo di Euro 60.00"*.

L'operatore ha evidenziato che *"l'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS ben chiarisce che "il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nelle definizioni delle controversie tra operatori e utenti finali ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento" (Cfr. Formulário GU 14). Il Gestore ha dato poi esecuzione all'impegno assunto emettendo il relativo assegno che ha poi recapitato all'istante (...). Come dispone la sopra citata Delibera, e come più volte chiarito dall'Autorità per le "Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 12/14/CIR - doc. 4), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo prima dell'instaurarsi della controversia è improcedibile"*.

Infine l'operatore ha sottolineato che *“la norma richiamata è chiara sul punto laddove, all'art. 2, Allegato A, Delibera 73/11/CONS sancisce che “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'instaurarsi 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 (...) Per tali ragioni, avendo l'istante ricevuto i rimborsi e gli indennizzi previsti per le contestazioni formulate nei confronti del Gestore, nessuna ulteriore somma potrà essere erogata in suo favore a tale titolo”.*

L'operatore nel merito ha precisato *“di aver attivato il blocco dei contenuti e dei servizi digitali scaricabili in abbonamento sulle numerazioni +39 348-37.71.790 e +39 346-57.76.673”* come da print screen allegati (doc. 5)”.

L'operatore, in data 7 luglio 2017, ha comunicato a questa Autorità di aver trasmesso l'assegno di euro 145,41 tramite raccomandata spedita in data 23 marzo 2017 con identificativo n. 152006713454.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare ed assorbente si osserva che è meritevole di accoglimento l'eccezione di *“l'improcedibilità e/o inammissibilità”* dell'istanza di definizione ex art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera Agcom n. 73/11/CONS formulata dall'operatore nella propria memoria.

Nel caso di specie, infatti, H3G, in occasione dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 6 febbraio 2017, si era impegnata ad erogare a titolo conciliativo *“la somma di euro 48,41 a titolo di rimborso richiesto nell'istanza di conciliazione e la somma di euro 97,00 per mancata risposta al reclamo del Gennaio 2016, come da carta dei servizi dell'operatore; i predetti importi verranno corrisposti mediante assegno intestato a parte istante entro 60 giorni da oggi. L'offerta viene formulata ai sensi dell'art. 2 dell'allegato “a” alla delibera 73/11/CONS”.* Nonostante l'istante abbia rifiutato tale indennizzo in sede di conciliazione, tale somma veniva comunque corrisposta all'utente a mezzo assegno di euro 145,41 spedito tramite raccomandata con identificativo n. 152006713454 in data 23 marzo 2017, come da evidenza prodotta dall'operatore e confermata dall'istante in sede di udienza di discussione. Sul punto, appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'articolo 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 richieste di cui ai punti i) e ii) volte ad ottenere *“la somma di euro 48,41 per attivazione di abbonamenti non richiesti”* e l'indennizzo per la mancata risposta a reclamo non possono trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatte secondo il regolamento contrattuale nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS (*ex multis* Delibera Agcom n. 113/14/CIR).

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 19 settembre 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 8 febbraio 2017 dal Sig. XXX Roviello nei confronti dell'operatore Wind Tre XXX (già H3G), con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi