

DELIBERA DL/103/16/CRL/CRL/UD
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D. A. CAPPONI / H3G xxx
(LAZIO/D/444/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 27 ottobre 2016;

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 D. A. CAPPONI presentata in data 26.5.2015 nei confronti dell’operatore H3G xxx;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato la sospensione senza preavviso del servizio voce in uscita a far data dal 5.1.2015, mentre si trovava all’estero, e l’addebito in fattura di costi per traffico telefonico contestato.

In particolare, l’utente ha dedotto di avere in corso con H3G un contratto per la fruizione dei servizi di telefonia mobile, con profilo tariffario Top Unlimited Plus, che prevede la possibilità per l’utente di effettuare “chiamate illimitate in Italia e all’estero (chiamate nazionali verso tutti); sms

illimitati; internet illimitato 4G LTE”, come da relativo depliant informativo che depositava agli atti del procedimento.

Recatosi in Costa Rica tra la fine di dicembre 2014 e gennaio 2015, non riceveva alcun messaggio dal proprio gestore relativo ad eventuali diverse modalità di tariffazione del traffico effettuato all'estero.

Il 4.1.2015 l'utente riceveva un sms con cui H3G lo informava della presenza di traffico anomalo sulla propria sim: contattato in pari data il servizio clienti, gli veniva riferito che l'utenza aveva generato un traffico di 160,00 euro.

Seguiva, il 5.1.2015, la sospensione del servizio voce in uscita.

Rientrato in Italia, l'utente ricontattava il call center ed apprendeva che il traffico anomalo aveva generato una fatturazione di circa euro 1.000,00.

Il reclamo del 16.1.2015, ricevuto da H3G il 30.1.2015 e con cui l'utente chiedeva l'immediato ripristino del servizio sospeso e lo storno della somma illegittimamente fatturata, veniva riscontrato con comunicazione del 3.2.2015 con cui il gestore informava l'utente di avere riattivato il servizio il 2.2.2015, e di avere disposto l'erogazione della somma di euro 27,00, nella prima fattura utile, a titolo di indennizzo contrattuale per la sospensione del servizio ed ai sensi dell'art. 2, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

Alla luce di tali premesse, l'utente ha chiesto la condanna di H3G al pagamento dell'indennizzo ex art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la non preavvisata sospensione del servizio, ritenendo non congrua la liquidazione dell'indennizzo contrattuale di euro 27,00 da parte del gestore.

2. La posizione dell'operatore H3G.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità ed improcedibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 2, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per avere corrisposto all'utente l'indennizzo contrattuale - calcolato ai sensi dell'art. 24 Carta Servizi - di euro 27,00 per la sospensione del servizio. Nel merito, il gestore ha dedotto che la sospensione del servizio voce in uscita era stata disposta cautelativamente, previo invio di sms all'utente, ai sensi degli artt. 13.4 e 18.4 C.G.C. sottoscritte, avendo rilevato la presenza di consumo anomalo superiore al credit limit; la tariffazione del traffico estero era poi stata effettuata conformemente al profilo tariffario Top Unlimited ed alle C.G.C. sottoscritti.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto, anche nel merito, dell'istanza di definizione.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante devono essere rigettate, per le motivazioni di seguito specificate.

Preliminarmente si rileva che l'utente ha espressamente svolto, sia in sede di conciliazione che in sede di istanza di definizione, la sola domanda relativa al pagamento dell'indennizzo per la sospensione del servizio, avendo medio tempore ottenuto la riattivazione del servizio, pure oggetto della domanda di conciliazione.

Deve pertanto essere dichiarata l'inammissibilità/improcedibilità ex art. 14, comma 1, del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, della domanda – mai espressamente formulata dall'utente, che sembra piuttosto aspettarsi tale pronuncia dal Corecom Lazio allorché cita e richiama la Delibera AgCom n. 141/11/CIR – di storno della fattura che reca gli addebiti del traffico generato all'estero.

La predetta domanda non è infatti, né poteva esserlo essendo la relativa fattura stata emessa il 8.2.2015, oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione incardinato presso il Corecom Lazio il 30.1.2015. Inoltre, ad abundantiam, è lo stesso utente che conclude l'istanza di definizione affermando e chiedendo che *“quanto alle conclusioni si richiede quanto già chiesto con il modello UG cui ci si riporta”* : vale a dire *“riattivazione immediata linea”* – ottenuta il 2.2.2015 – e *“indennizzo ai sensi dell'art. 4 Delibera 73/11/CONS”*.

La ratio del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

La richiesta di storno della fattura non è stata oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, con conseguente inammissibilità della stessa in sede di definizione, ove anche ritenuta come proposta da parte dell'utente o da questo anche solo indirettamente richiesta (solo) in sede di procedimento di definizione.

Deve inoltre essere accolta l'eccezione di H3G proposta ai sensi dell'art. 2, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, posto che il gestore ha già corrisposto all'utente l'indennizzo contrattuale - calcolato ai sensi dell'art. 24 Carta Servizi – di euro 27,00 per la sospensione del servizio; l'utente non nega l'assunto, ma ritiene non congruo l'importo liquidato.

H3G ha correttamente richiamato la disposizione dell'art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, che testualmente dispone che *“Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. 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”*.

La domanda di pagamento di un indennizzo ai sensi dell'art. 4 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS proposta dall'utente, non può pertanto 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).

4. Sulle spese di procedura.

Le spese di procedura devono essere integralmente compensate, atteso il rigetto integrale dell'istanza di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di D. A. CAPPONI nei confronti della società H3G xxx, con integrale compensazione delle spese del procedimento.

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, 27 ottobre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto