

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

UNIVERSAL SHOP xxx / H3G xxx

(LAZIO/D/666/2013)

Registro Corecom n. 22/2015

IL DIRIGENTE

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 Lazio 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 Soc. Universal Shop presentata in data 02 Ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Universal Shop xxx all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento assumendo di aver subito la sospensione di tre utenze attive con l'operatore H3G per asserita morosità di una fattura.

Il servizio sarebbe stato sospeso per un giorno.

Al riguardo, lamenta l'istante il mancato invio del preavviso di sospensione previsto sia dall'art. 18.7 delle Condizioni Generali di Contratto H3G che dall'art. 5 Delibera AgCom 173/07/CONS.

Assume l'Istante che, per l'illegittima sospensione del servizio, la Delibera Indennizzi preveda un indennizzo automatico di 10,00 Euro giornalieri con un minimo di Euro 100,00 per ciascuna utenza sospesa.

La Società Universal Shop xxx, pertanto, quantifica e formula le seguenti richieste di indennizzo:

- a) Indennizzo per illegittima sospensione dei servizi, per Euro 300,00.
- b) Indennizzo per danni morali e materiali e spese vive, per Euro 700,00.

2. La posizione dell'operatore H3G.

Con la propria memoria H3G xxx richiede:

1) l'inammissibilità della domanda di indennizzo di Euro 700,00 euro per "danni morali e materiali" in quanto domanda avente natura risarcitoria espressamente esclusa dall'art. 14 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS;

2) il rigetto della domanda di indennizzo di 300,00 euro per illegittima sospensione sul presupposto di aver inoltrato, nel termine previsto di 10 giorni, il preavviso di sospensione in data 16.7.2013, a fronte della sospensione disposta il 1.8.2013;

3) in subordine, in caso di accoglimento della domanda, l'applicazione dell'art.4, comma 1 e 12, comma 2 per complessivi Euro 45,00 per la sospensione di un giorno delle tre utenze.

3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione.

Il Gestore in sede di udienza obbligatoria del 9 ottobre 2013 per spirito conciliativo e senza assunzione di responsabilità, offriva la somma di Euro 100,00 anche a titolo di ristoro per eventuali costi della procedura; l'Istante richiedeva un indennizzo onnicomprensivo di 500,00 euro e, pertanto, rifiutava la proposta.

All'udienza di discussione del 17 dicembre 2013, il Gestore, per spirito conciliativo e senza assunzione di responsabilità, offriva nuovamente la somma di Euro 100,00 anche a titolo di ristoro per eventuali costi della procedura e l'Utente non accettava e si riportava alle proprie memorie difensive ed alle richieste ivi formulate.

Le Parti non sono addivenute ad un accordo transattivo e, pertanto, gli atti del procedimento sono stati rimessi al Collegio per la decisione.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Si dichiara pertanto inammissibile la richiesta di risarcimento per danni morali e materiali per Euro 700,00, avanzata dall'utente.

L'utente ha inoltre depositato replica alle memorie difensive del gestore il giorno successivo alla scadenza fissata con nota di avvio del procedimento, imputando il ritardo nella predisposizione della risposta allo stesso gestore che aveva trasmesso dette memorie per e mail anziché per fax, come previsto dalla medesima comunicazione di avvio del procedimento; circostanza che avrebbe comportato una dilazione nella presa di conoscenza dell'atto. Ha richiesto pertanto l'ammissione agli atti del fascicolo, della replica in parola.

L'eccezione è accoglibile unicamente in un'ottica di economia procedimentale: per consolidato orientamento interpretativo dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la ricevibilità degli atti difensivi di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, deve intendersi riferita al rispetto dei termini temporali assegnati per il deposito effettuato al fascicolo del Corecom; altre irregolarità connesse al mancato rispetto dei termini o delle indicate modalità di trasmissione nello scambio delle memorie e repliche tra le parti, è sanabile, previa apposita eccezione di parte, mediante sospensione del procedimento e rimessione in termini della parte che abbia assunto essere stato compromesso il proprio diritto di difesa per effetto dell'irregolarità.

Nel caso di specie, l'accoglimento di apposita eccezione formulata dal ricorrente circa il mancato rispetto da parte del gestore della prescritta modalità di trasmissione via fax, avrebbe comportato la sospensione del procedimento ai fini dell'assegnazione di un nuovo termine per repliche; avendo l'utente eccepito, ma contestualmente replicato nel merito il giorno successivo alla scadenza, egli ha sostanzialmente sanato l'irregolarità, fruendo di un termine più ampio, senza necessità di una formale rimessione in termini da parte dell'ufficio.

Sulla richiesta di indennizzo da illegittima interruzione dei servizi.

La domanda della Universal Shop xxx è fondata nei termini che seguono.

Il fornitore del servizio, in presenza di una ricorrente morosità non giustificata da motivi tali da comportare dei reclami concretamente fondati, ha indubbiamente il diritto di procedere alla sospensione delle forniture relative al contratto, in accordo con le procedure contrattualmente e normativamente previste.

Tali provvedimenti sono, peraltro, soggetti all'obbligo del "preavviso di sospensione" previsto sia dall'art. 18.7 delle Condizioni Generali di Contratto H3G che dall'art. 5 Delibera AgCom 173/07/CONS.

Risulta provato in atti che il distacco sia realmente avvenuto nei modi e nei termini lamentati dall'istante.

L'operatore ha prodotto la nota del 16.7.2013, sfornita della prova di inoltro, di cui l'utente ha prontamente contestato la effettiva ricezione. In assenza del preavviso, reso in osservanza delle disposizioni su richiamate, deve ritenersi che la sospensione delle tre utenze sia stata illegittimamente disposta.

La richiesta di indennizzo relativa al punto, quindi, risulta meritevole di accoglimento, ma non nei termini prospettati dalla ricorrente.

Ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dagli Artt. 4 c. 1 e 12 c. 2 Allegato A della Delibera Indennizzi spetta un indennizzo di 7,50 euro per giorno e per linea, raddoppiati ad Euro 15,00 nel caso di specie, trattandosi di utenza affari.

Non si rinviene, peraltro, alcuna disposizione relativa al minimo di euro 100,00 invocato dall'Istante, dovendosi dedurre che sia stato erroneamente preso a riferimento il testo offerto dalla Delibera n.124/10/CONS, con cui è stata indetta la procedura di "Consultazione pubblica sull'adozione di un Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", che ha portato poi all'adozione della Delibera n.73/11/CON e del relativo Allegato A, unica normativa applicabile.

Spetta, pertanto, alla Universal Shop xxx un indennizzo giornaliero di euro 15 per le tre utenze sospese, per un importo complessivo di Euro 45,00.

4. Sulle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché della circostanza che per ben due volte il Gestore abbia offerto, e l'istante rifiutato, un indennizzo ben superiore a quello spettante in base alla Delibera Indennizzi, si ritiene equo compensare le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla Universal Shop xxx in data 22 ottobre 2013 e pertanto:

1. La società H3G xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di Euro 45,00 (quarantacinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 4.1 e 12.2 Allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza
2. Compensate le spese di procedura.
3. La società H3g xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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, li 27/03/2015

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto