

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

O. FABBRI/H3G XXX

(LAZIO/D/581/2015)

Registro Corecom n. 40/2016

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 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 sig.ra O. Fabbri presentata in data 07.07.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore H3G XXX, di seguito, per brevità, “H3G” , la sospensione senza preavviso del servizio dati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. A gennaio 2015, l’istante riscontrava la sospensione del servizio internet, non preavvisata;
- b. La sospensione cessava il 21 maggio 2015;
- c. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all’udienza del 10 giugno 2015, si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. Indennizzo per sospensione non preavvisata del servizio
- ii. Storno delle fatture relative al periodo di mancata fruizione del servizio
- iii. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore H3G.

In via preliminare, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità della domanda per la genericità ed indeterminatezza della richiesta di indennizzi.

Ha eccepito inoltre l'improcedibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS, avendo H3G già erogato l'indennizzo per la sospensione non preavvisata, con la corresponsione dell'importo massimo previsto dall'art. 24 della Carta Servizi.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato la legittimità della sospensione, che è stata effettuata, ex art. 18.3 delle CGC, avendo l'istante revocato la valida modalità di pagamento automatico, non riattivata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Viene rigettata l'eccezione sollevata da H3G di genericità ed indeterminatezza della domanda, che si ritiene essere stata sufficientemente illustrata dall'istante, come dimostra la compiuta difesa che l'operatore è stato in condizione di effettuare.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta avanzata dalla parte istante viene accolta nei limiti che seguono.

Risulta in atti che, in occasione della procedura d'urgenza davanti al Corecom avviata dall'istante per la riattivazione del servizio, H3G si è impegnata all'erogazione dell'indennizzo automatico previsto dalla propria Carta Servizi e risulta altresì che in data 22 maggio 2015 ha emesso la nota di credito n. 1590321767 di importo pari ad Euro 60,00 a compensazione del ciclo di fatturazione successivo.

L'utente non contesta l'accredito ma ritiene l'indennizzo non congruo rispetto al disservizio subito.

L'art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, testualmente dispone: *“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”*.

Nella fattispecie, ai sensi di tale articolo, nonché delle numerose conformi decisioni dell'AgCom e dell'Autorità adita, essendo l'utente già stato soddisfatto prima dell'instaurazione della controversia sulla base del regolamento contrattuale e, in particolare, dell'art. 24 della Carta Servizi H3G, la domanda di pagamento di un diverso ulteriore indennizzo non può trovare accoglimento.

Purtuttavia, rilevato che l'importo accreditato dall'operatore per accordo transattivo con riferimento alla fattura n. 1537568543 dell'8 luglio 2015 è stato di Euro 49,18 e di Euro 10,82 per IVA, considerato che le somme accreditate ed imputate all' IVA non hanno natura indennizzatoria e di ristoro del pregiudizio, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente la somma di Euro 10,82 ad integrazione della somma già riconosciuta a titolo di indennizzo automatico.

Viene infine rigettata la domanda dell'istante di storno delle eventuali fatture, non essendo state prodotte né precisate le fatture oggetto della domanda.

La mancanza delle fatture preclude infatti la possibilità di accertare la fondatezza di quanto lamentato dall'utente, nonché di valutare l'avvenuta e corretta, o meno, fatturazione del servizio nel periodo di sospensione.

3. Sulle spese del procedimento.

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 parziale accoglimento delle domande proposte dall'utente, ed il modesto valore della controversia, appare equo disporre la compensazione delle spese di procedura.

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

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra O. Fabbri nei confronti dell'operatore H3G Italia XXX .
2. La società H3G XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di Euro 10,82, ad integrazione dell'indennizzo automatico già riconosciuto ai sensi dell'art. 24 della Carta Servizi H3G, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di emissione della nota di credito n. 1590321767.
3. La società H3G XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 24/08/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto