

**DELIBERA DL/028/15/CRL/UD del 4 febbraio 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx /H3G xxx**

**(LAZIO/D/750/2013)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 4 febbraio 2015;

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 del 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 società xxx presentata in data 26 novembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore H3G – il mancato sblocco sullo smartphone dei parametri per la visione delle videocamere, a seguito di passaggio ad altro gestore. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- a) A metà giugno 2013, l’utente era migrato da H3G ad altro gestore;
- b) Da quel momento non era stata più possibile la visione delle videocamere dallo smartphone.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. Lo sblocco dell’indirizzo IP

- ii. Un indennizzo di Euro 2.000,00 per i disagi.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore ha preliminarmente eccepito la carenza di legittimazione passiva di H3G, essendosi il disservizio manifestato dopo la migrazione dell'utenza da H3G ad altro operatore. Sempre in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità della domanda perché avente natura risarcitoria e l'inammissibilità dell'istanza non essendo stata indicata la corretta sede legale dell'operatore. Nel merito, ha dichiarato che né le telecamere collocate all'interno del laboratorio, né il terminale utilizzato per poter visionare tramite le telecamere il laboratorio erano di proprietà di H3G, né concessi ad altro titolo da H3G all'utente. Precisava infatti che all'utenza non era abbinato alcun apparato telefonico e che l'oggetto del contratto era esclusivamente la fornitura del servizio di telefonia mobile, rilevando che il disservizio non si era verificato nel corso del rapporto contrattuale con H3G.

### **Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'eccezione di inammissibilità dell'istanza svolta da H3G per la mancata corretta indicazione della sede legale è infondata.

Se infatti l'art. 7 della Delibera 173/07/CONS pone tra i requisiti dell'istanza l'indicazione della sede della Società, tuttavia, le regole di carattere formale che caratterizzano la compilazione dell'istanza devono interpretarsi in maniera ragionevole. Ne consegue che l'espressione "sede" deve intendersi riferita sia alla sede legale, sia ad una eventuale sede secondaria e operativa, sia ad una eventuale casella postale comunque riconducibile all'operatore, tanto più nei casi in cui, come nella fattispecie, non sia conseguita alcuna compromissione del diritto di difesa dell'operatore.

Parimenti infondata è l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per la natura risarcitoria della domanda.

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.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda dell'utente viene interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo, come peraltro espressamente qualificata dall'istante, in conseguenza dell'eventuale mancato sblocco dell'indirizzo ip per la visione delle videocamere.

L'istanza soddisfa quindi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile.

Ciò premesso, non può essere accolta la domanda dell'utente di sblocco dei parametri, in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 529/09/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere*.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, non può essere accolta neppure la domanda di indennizzo per i motivi di seguito precisati.

L'utente lamenta che, a seguito della migrazione ad altro operatore, non è stato più possibile visionare dal proprio smartphone le videocamere site all'interno del proprio laboratorio, ed attribuisce la responsabilità del disservizio al mancato sblocco da parte dell'operatore H3G dell'indirizzo IP.

Seppure richiesto con la lettera di avvio del procedimento, l'utente non ha prodotto alcuna documentazione probatoria in ordine alla fonte negoziale del suo diritto, ovvero copia del contratto in essere con H3G, né ha fornito le istruzioni del produttore degli smartphone di sua proprietà, con ciò precludendo la possibilità di accertare i termini dell'obbligo dell'operatore di fornitura dell'indirizzo IP in questione, l'esistenza di eventuali cause di blocco, i presupposti e le modalità per l'eventuale procedura di sblocco dell'indirizzo e le conseguenti responsabilità.

Le domande vengono pertanto rigettate.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società xxx in data 26 novembre 2013, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, .....2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto

