

## **DELIBERA DL/079/15/CRL/UD del 6 maggio 2015**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**D. FIORINI / H3G xxx**

**(LAZIO/D/831/2013)**

### **IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 6 maggio 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 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. Fiorini presentata in data 20 dicembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di H3G xxx ( di seguito “H3G”) – l’ illegittima e non preavvisata sospensione dei servizi Voce e dati legati all’utenza mobile xxxxxxx243, ed ha richiesto il rimborso di somme illegittimamente incassate dal gestore.

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

- a. Di avere visto, dal mese di maggio 2013, disattivare illegittimamente dall'operatore H3G la propria utenza mobile, senza alcun preavviso e senza alcuna apparente motivazione;
- b. In virtù di ciò provvedeva a contattare il servizio clienti senza ottenere alcuna delucidazione in merito, se non che risultava all'operatore un presunto mancato pagamento della fattura relativa a gennaio 2013, mentre in realtà, prevedendo il contratto l'accredito su carta di credito, il pagamento risultava essere andato a buon fine;
- c. Successivamente l'utente riceveva fatture contenenti addebiti per penali relative a recesso anticipato dell'offerta e rate residue, sebbene il pagamento contestato fosse stato effettuato per ben due volte;
- d. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 18.12.2013, si concludeva con esito negativo, sebbene l'operatore offrì senza riconoscimento di alcuna responsabilità e per mero spirito conciliativo la somma di €60,00 ex art. 2 del. 73/11/Cons e art. 24 Carta dei Servizi per i giorni di sospensione e la somma di €101,03 relativa alla fattura n. 1369070153, per una somma totale di €161,03 che sarebbe stato corrisposto indipendentemente dall'accettazione dell'utente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di H3G:

- i. L'indennizzo ex art. 4 comma 1 allegato A alla Del. 73/11/CONS dal 01.05.2013 al 31. 7. 2013;
- ii. Il rimborso della somma di €214,00 per somme illegittimamente incassate dal gestore e regolarmente pagate dall'utente;
- iii. Oltre alle spese del procedimento.

Replicava infine all'eccezione di improcedibilità ex art. 2, comma I Allegato A Delibera n.73/11/CONS avanzata dal gestore, evidenziando che la Carta Servizi invocata non era mai stata consegnata all'utente, né la stessa prevedeva la fattispecie specifica di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio in carenza dei presupposti, di cui alla Delibera Indennizzi; non riteneva il precedente giurisprudenziale invocato dal gestore (Corecom Puglia) pertinente al caso in esame.

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

L'Operatore H3G nelle proprie memorie difensive sollevava eccezione di improcedibilità dell'atto introduttivo ai sensi dell'art. 2, comma I Allegato A delibera 73/11/Cons, per aver corrisposto gli indennizzi relativi ai disservizi lamentati ( per i giorni di sospensione e per rimborso dell'importo portato dalla fattura n. 136907153 ) ai sensi dell'art.24 della Carta Servizi , come da impegno formalizzato con il verbale di conciliazione del 18.12.2013. Chiedeva pertanto l'archiviazione del procedimento limitatamente alle questioni già oggetto di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 20 comma I e/o comma 2, All. A. delibera 173/07/Cons.

Infine l'operatore evidenziava che come da condizioni di contratto, l'offerta commerciale cui l'istante ha aderito prevedeva un vincolo contrattuale di trenta mesi, con versamento di un corrispettivo in caso di recesso anticipato e delle rate residue ancora dovute per completare l'acquisto dell'apparato telefonico.

In base a tale offerta il cliente acquista un telefono, mediante rateizzazione del prezzo, e versa un canone di abbonamento scontato per importo equivalente alla rata.

Nel caso di specie, la numerazione de qua è stata disattivata per la presenza di insoluti in data 10.07.2013 per essere riattivata, a fronte della regolarizzazione di quanto dovuto, in pari data.

Per tale motivo il Gestore, in sede di udienza di conciliazione, si è impegnato a restituire all'istante l'importo di Euro 101,03, portato dalla Fattura n. 1369070153, emessa a seguito della disattivazione dell'utenza a titolo di costi dovuti per la risoluzione anticipata del contratto. Di conseguenza, in relazione a tale contestazione, il Gestore chiede la dichiarazione di cessata la materia del contendere con storno di ogni relativa domanda.

Quanto agli altri importi contestati, premesso che non vi sono evidenze dei successivi pagamenti effettuati, confermava la debenza dell'importo relativo alle rate terminali, posto che In caso di recesso anticipato il cliente è tenuto, ai sensi dell'art.11.2 del regolamento di Servizio Vendita a Rate " al versamento in un'unica soluzione delle rate residue".

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare occorre precisare che in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione in data 18.12.2013, l'operatore H3G offriva, senza riconoscimento di responsabilità, un indennizzo di importo complessivo pari ad Euro 161,03 che l'utente non accettava.

Tale indennizzo era così composto: 1) Euro 60,00 per i giorni di sospensione, a prescindere dalla legittimità della sospensione stessa; 2) Euro 101,03 portati dalla fattura 1369070153.

Seguivano le modalità di corresponsione e l'impegno ad erogarlo comunque, indipendentemente dall'accettazione dell'assegno.

Tale somma veniva comunque liquidata a mezzo assegno circolare intestato all'utente il 16.1.2014 ( comunicazione in atti).

Sul punto appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'art.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, la domanda di indennizzo per la sospensione dell'utenza, non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

*Ad abundantiam*, con riguardo alle eccezioni sollevate dall'utente in ordine all'inapplicabilità al caso di specie della disposizione richiamata, si precisa che la normativa di settore prevede l'obbligo di pubblicazione delle Carte Servizi sui siti dei singoli gestori, - le stesse sono pubblicate anche sul sito istituzionale dell'Autorità- al fine di garantire la loro consultabilità in qualsiasi momento nel corso del rapporto contrattuale e che la pertinenza dell'indennizzo riconosciuto ex art.24 della Carta Servizi H3g con la fattispecie della sospensione amministrativa del servizio in

carenza di presupposti, è stata già riconosciuta per giurisprudenza Agcom e Corecom ( cfr. Delibera n 12/14/CIR Agcom e n.22 del 8.11.2013 Corecom Puglia).

Restano assorbite pertanto tutte le valutazioni di merito sulla legittimità della sospensione disposta, non senza precisare che l'indennizzo contrattualmente riconosciuto non contrasta con eventuali profili di responsabilità della condotta tenuta dal gestore, ma è attinente meramente ad una fase diversa di interlocuzione tra utente e operatore.

Quanto alla domanda di rimborso dell'importo di Euro 101,03 recato dalla fattura 1369070153 del 7.9.2013, essendo la somma una delle due voci dell'importo già corrisposto, si dichiara cessata la materia del contendere.

Per gli altri importi contestati, non meglio precisati dall'utente, dovrà farsi riferimento alla fattura n. 1368023306 di Euro 94,54 recante il saldo delle rate del terminale abbinato al contratto.

La domanda di rimborso non può essere accolta, in quanto si tratta di bene nella disponibilità dell'istante, avendolo quest'ultima acquistato a rate mensili sotto forma di sconto-canone; a seguito della disattivazione si è dunque applicata la disposizione del regolamento di servizio che prevede il versamento in unica soluzione del corrispettivo previsto dalla compravendita di un bene, al quale comunque l'utente è tenuta. Peraltro il gestore, per spirito conciliativo, ha offerto l'accredito della somma sulla sim.

Per l'asserito doppio pagamento della fattura contestata, dall'estratto conto depositato non se ne riviene evidenza posto che risulta mancare il versamento relativo alla mensilità di febbraio 2013 ( disagio che con ogni probabilità ha provocato la sospensione), poi sanato con regolarizzazione del pagamento in data 9.7.2013, in concomitanza con la disattivazione disposta il 10.7.2013; non c'è prova di ulteriori addebiti successivi a tale data.

#### **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'articolo 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, tenuto conto della soccombenza pare equo compensare le spese per l'espletamento della procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

## **DELIBERA**

1. Rigetta l'istanza avanzata dalla sig.ra Daniela Fiorni nei confronti di H3G xxx in data 20.12.2013.
2. 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.
3. 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, lì 6 maggio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto