

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 167

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Caravelli xxxx c/ H3G .

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 24.09.2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 12 marzo 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 12883, con cui il sig. **xxxx**, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società H3G, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/O7/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 15 marzo 2012 (prot. n. 13463), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 12 marzo 2012, il sig. **xxxx**, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di definizione nei confronti della H3G.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Mancata portabilità e mancato riscontro ai reclami.

L'utente precisa che nel mese di ottobre 2011 ha stipulato un contratto in abbonamento business con la richiesta di portabilità che però non è mai stata espletata. Più volte ha richiesto informazioni presso l'agenzia dove ha stipulato il contratto, ma senza alcun risultato. Il 29 gennaio 2012 con lettera raccomandata ha chiesto la portabilità del numero senza però alcun risultato. Per tali ragioni chiede: "il risarcimento/indennizzo pari a € 3.000,00 per mancata portabilità (circa sei mesi), per il forte disagio e per lo stress arrecato per il disservizio".

L'utente quindi ha chiesto a questo Co.Re.Com. con istanza depositata in data il 12 marzo 2012, come supra rilevato, di definire l'odierna controversia, allegando copia della documentazione comprovante quanto da esso dichiarato, al fine di ottenere: "l'indennizzo per la mancata portabilità e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 15 marzo 2012, con cui è stato chiesto alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, soltanto l'operatore ha prodotto tempestivamente, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò che il 27 ottobre 2011 ha proceduto all'attivazione in modalità "Simply Business" dell'utenza mobile, cui veniva abbinato il piano tariffario "Power 800 PRO". Per quanto concerne la richiesta di indennizzo da parte dell'odierno utente, circa una mancata portabilità, si specifica al riguardo che tale richiesta "non è mai stata avanzata né in atti né tramite deposito di documentazione, restando solo una mera dichiarazione di parte".

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

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

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe hanno partecipato all'udienza di conciliazione, tenutesi in data 9 marzo 2012.

Tanto premesso, 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 indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente, deve correttamente interpretarsi - come domanda di pagamento di un indennizzo, in conseguenza dei fatti dedotti.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto la mancata portabilità e il mancato riscontro ai reclami, da parte dell'operatore H3G.

2.1 Sulla mancata portabilità.

Quanto alla richiesta d'indennizzo avanzata dall'odierno utente, circa la mancata portabilità da parte dell'operatore H3g, occorre specificare che stante la documentazione in atti prodotta dall'odierno gestore si rileva, che l'utente non ha avanzato/depositato/richiesto alcuna istanza e/o richiesta di portabilità. Si evince da una risposta (inviata tramite sms) ad un reclamo dell'odierno utente, che a seguito di verifica fatta sul sistema, non vi è traccia di alcuna richiesta di portabilità né chiedendogli anche l'invio della documentazione corrispondente. L'utente non ha prodotto, né in precedenza, a seguito della richiesta del gestore, la documentazione attestante la richiesta di portabilità del numero neppure successivamente con la domanda di definizione della controversia ha dimostrato quanto asserito. In ordine alla violazione da parte del gestore della normativa di settore. Infatti alla richiesta - della H3g - di inviare la documentazione correlativa, corrisponde un'inerzia da parte dell'utente nell'agevolare il gestore nella verifica di quanto dallo stesso sostenuto. Quindi, il ricorrente chiede un indennizzo per mancata portabilità priva di fondamento. Né si può ritenere elemento valido la raccomandata datata 19 gennaio 2012 con cui il legale dell'utente chiede, all'operatore, chiarimenti al riguardo. H3g solamente in data 17 marzo 2012, tramite sms, ha evaso tale richiesta. Inoltre, dal contratto (sottoscritto dal sig. xxxxx, in data 24 ottobre 2011) e prodotto dalla H3g (come da documentazione in atti), non si evince alcuna richiesta di portabilità. La domanda dell'istante, circa la mancata portabilità, quindi deve essere rigettata, in quanto generica e non supportata da idonea documentazione.

2.2 Sulla mancata risposta ai reclami.

Quanto alla richiesta dell'utente di indennizzo da mancata risposta ai reclami, si osserva, prescindendo dalla fondatezza della richiesta di portabilità della numerazione, che risulta in atti una lettera inviata (dal legale dell'odierno istante) all'operatore H3g, in data 19 gennaio 2012, cui H3g risponde solamente il 17 marzo 2012. Atteso che dalla Carta dei servizi (art. 23 "Procedure di reclamo") dell'operatore H3g, il termine per la risposta ai reclami è fissato in giorni 45, l'indennizzo deve essere corrisposto in via equitativa nella misura di € 100,00 (cento/00).

Ritenuto, conclusivamente, che la domanda del ricorrente è parzialmente meritevole di accoglimento.

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Comitato all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli 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, l'udienza di conciliazione si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti. Per tali motivi, si ritiene equo, compensare le spese della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Mangano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata al sig. **xxxx**, in data 12 marzo 2012. Per il che la società H3G è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la seguente somma:

a) l'indennizzo di Euro 100,00 (cento/00) per la mancata risposta ai reclami nel periodo 6 - 16 marzo 2012, per complessivi 11 giorni, equitativamente determinato.

b) le spese di procedura sono compensate.

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale