

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 23 /2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 3 aprile 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Rossetti /H3G S.p.A..

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
	autosospeso
X	
X	
	Autosospeso

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA 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";

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

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008";

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA l'istanza presentata dal sig. Rossetti (in atti con prot. n. VC/5948/11), con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota prot. n. VC/6019/11, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/6842/11, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 17 novembre 2011;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente, sig. Rossetti, titolare delle utenze telefoniche 348/ e 393/ (codice cliente), lamenta nei confronti dell'operatore H3G S.p.A., a fronte di un servizio, quello voce, regolarmente fruito, l'irregolare funzionamento del servizio dati.

In particolare, il ricorrente ha riferito quanto segue:

1) nell'ottobre del 2009 il ricorrente ha scelto l'operatore H3G sottoscrivendo con esso due

abbonamenti, Zero 7Pro con terminale concesso in comodato d'uso e 3Power Pro senza alcun terminale in abbinamento, per la copertura del servizio, voce e dati;

2) dopo aver sottoscritto gli anzidetti abbonamenti, il ricorrente ha iniziato a riscontrare, da subito, una certa instabilità del servizio dati sotto copertura 3 manifestando le proprie doglianze sia al Servizio Clienti di 3 sia al consulente commerciale dell'operatore, che gli aveva prospettato il passaggio a H3G.

3) dopo un anno di reiterate quanto inutili proteste al Servizio Clienti, disattesi gli impegni e le promesse di una tempestiva e definitiva conclusione dei lavori di sistemazione della linea, l'utente avviava, a febbraio 2011, l'escalation dei reclami scritti nei confronti dell'operatore convenuto e delle segnalazioni inoltrate direttamente ad alcuni noti mezzi di informazione e all'AGCOM (il 27 febbraio, 15 marzo, 9 e 30 aprile 2011 nei confronti dell'operatore; il 1 e 25 giugno 2011 nei confronti di alcuni mezzi di informazione e il 4 luglio 2011 all'Autorità) iniziative, poi, compendiate nell'istanza di conciliazione presentata al Co.Re.Com. FVG che si concludeva con esito negativo.

Presentava innanzi a questa Autorità un'istanza per la risoluzione della predetta controversia rinnovando le medesime doglianze e chiedendo il rimborso della somma di € 1.550,00 pagati sulle utenze interessate per il servizio dati oggetto dei lamentati problemi.

Si costituiva, quindi, la società H3G S.p.A. deducendo:

- *"In rito. 1. Inammissibilità dell'istanza per carenza dei requisiti di cui all'art. 14, comma III, e art. 7, comma I, Delibera 173/07/CONS"* per non aver controparte riportato la sede legale dell'Operatore.

- e nel merito l'infondatezza delle contestazioni sollevate dall'istante per aver sempre tenuto una condotta improntata a buona fede e di aver fatto corretta applicazione del contratto per cui è causa.

Più precisamente, dopo aver premesso che l'istante, prima di procedere alla sottoscrizione del contratto di cui si discute, avrebbe potuto verificare, in maniera del tutto autonoma, la copertura e il grado di intensità del segnale e/o di utilizzo dell'apparato abbinato alle utenze in oggetto, atteso che *"nel Comune di Casarsa sussiste la copertura UMTS/HSDPA, per cui nessun problema è riscontrabile in merito alla possibile corretta navigazione effettuabile dal cliente"*.

Entrando nel merito delle contestazioni avanzate, il gestore ne rilevava l'infondatezza, atteso che ex art. 4.2 delle Condizioni generali di contratto, *"3" fornisce i Servizi UMTS, secondo i propri standard tecnici, nelle aree coperte dalla propria rete, nonché in quelle coperte dalle reti degli operatori nazionali GSM e/o GPRS con i quali abbia concluso accordi di Roaming nazionale e degli operatori esteri GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS con i quali abbia concluso accordi di Roaming internazionale, nei limiti della loro operatività, nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia. "3" non assume alcun obbligo nei confronti del Cliente relativamente all'estensione ed all'operatività delle reti degli operatori nazionali ed esteri, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia. "3" rende conoscibili al Cliente, sul proprio sito web e/o attraverso comunicazioni individuali, le aree coperte dalla propria rete o da quella di altri operatori nazionali con cui intercorrono accordi di Roaming nazionale e la lista degli operatori dei Paesi con i quali intercorrono accordi di Roaming internazionale"*.

E, ancora, *"sempre le richiamate Condizioni definiscono – all'art. 2.1, punto r – il Roaming come "La possibilità per il Cliente di fruire di parte dei Servizi UMTS anche in aree non coperte dalla rete di "3", in virtù dei relativi accordi tra quest'ultima ed altri operatori GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS nazionali ed internazionali"*.

Di guisa che *"è quindi del tutto destituito di fondamento quanto lamentato da controparte laddove, impropriamente, asserisce e contesta la <.. instabilità della connessione internet sotto copertura 3>: invero, H3G S.p.A. eroga il servizio radiomobile – anche avvalendosi del Roaming nazionale"; dunque, nessuna sospensione del servizio è mai stata operata da H3g S.p.A."*

Nell'udienza di discussione della controversia, le parti manifestavano l'intenzione di addivenire ad un accordo, tentativo che falliva per aspetti quasi secondari.

II. Motivi della decisione

Ciò premesso, le istanze del ricorrente meritano di essere accolte con le precisazioni di seguito evidenziate.

Ora, il punto da cui trae origine la vicenda riguarda proprio il rilievo delle informazioni relative alla copertura di rete rese disponibili dal Gestore e verificate, nel caso di specie, dall'utente prima di sottoscrivere il contratto.

Nulla quaestio se l'utente avesse eccepito a posteriori l'assente o precaria copertura di rete senza essersi costituito parte diligente prima di sottoscrivere il contratto assumendo preventivamente analoghe informazioni dal sito internet del Gestore.

Non si vede, infatti, quali obblighi ulteriori, ex art. 4.2 delle Condizioni generali di contratto, dovrebbero sussistere a carico del Gestore *"nei confronti del Cliente relativamente all'estensione e all'operatività delle reti degli operatori nazionali ed esteri, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative e amministrative, vigenti in materia"*.

Ma, nel caso in esame, si versa, a ben vedere, nell'ipotesi opposta: l'utente riferisce di aver diligentemente verificato le informazioni veicolate dall'operatore relative alla copertura fornita direttamente dalla rete H3G (e, quindi direttamente e non *in roaming*) procedendo, quindi, alla stipula dell'abbonamento anche sulla scorta delle informazioni stesse e attestanti, nel caso di specie, il grado di copertura nella zona di residenza; informazioni che verosimilmente devono avere assunto un peso rilevante, se non decisivo, nella formazione del consenso contrattuale da parte di chi era interessato a fruire di un servizio completo in mobilità, voce e dati.

Ciò premesso, è incontrovertito che nel procedimento di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti secondo quanto previsto dall'articolo 1218 del codice civile.

Ed occorre, altresì, ricordare che la Corte di Cassazione, Sezioni Riunite, con la sentenza n. 13533/2011, in tema di riparto dell'onere probatorio, ha affermato il principio secondo cui nel caso sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore.

Non risulta, poi, in atti né la gestione del ricorrente né sul piano degli interventi risolutivi dei problemi lamentati né su quello della mancata risposta ai reclami.

Per le ragioni sopra esposte, deve concludersi che le istanze del ricorrente meritano di essere accolte con le precisazioni di seguito esposte:

1) in via equitativa - considerando di difficile applicazione il criterio dell'indennizzo giornaliero previsto in caso di turbative nella fruizione del servizio dalla delibera AGCOM n. 73/11/CONS avente ad oggetto *"Applicazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* - mediante il rimborso della metà del canone mensile per ciascuna delle due utenze, da gennaio 2011 fino a scadenza del contratto e al passaggio ad altro operatore; tenuto conto che l'utenza interessata è di tipo *affari*, la somma totale dovrà essere computata e liquidata in misura pari al doppio;

2) di riconoscere, per la mancata risposta ai reclami riconducibili al medesimo disservizio, l'indennizzo nella misura massima di € 300,00 (trecento/00), secondo quanto previsto delibera AGCOM n. 73/11/CONS avente ad oggetto *"Applicazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"*, atteso che i disservizi, proseguiti fino ad agosto del 2011, sono rimasti, in ogni caso, privi di adeguato riscontro;

3) di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00).

VISTA la nota prot. VC/2507/13 dd. 02.04.2013, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata ex articolo 19 della delibera AGCom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. La società H3G S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dal sig. *[nome]* Rossetti, è tenuta, in favore dello stesso, a disporre, mediante assegno o bonifico bancario:

1) in via equitativa - considerando di difficile applicazione il criterio dell'indennizzo giornaliero previsto in caso di turbative nella fruizione del servizio dalla delibera AGCOM n. 73/11/CONS avente ad oggetto "Applicazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" - mediante il rimborso della metà del canone mensile per ciascuna delle due utenze, da gennaio 2011 fino a scadenza del contratto e al passaggio ad altro operatore; tenuto conto che l'utenza interessata è di tipo *affari*", la somma totale dovrà essere computata e liquidata in misura pari al doppio;

2) di riconoscere, per la mancata risposta ai reclami riconducibili al medesimo disservizio, l'indennizzo nella misura massima di € 300,00 (trecento/00), secondo quanto previsto delibera AGCOM n. 73/11/CONS avente ad oggetto "Applicazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481", atteso che i disservizi, iniziati fin dall'attivazione dei contratti ma formalizzati solo da gennaio 2011, sono rimasti, in ogni caso, privi di adeguato riscontro;

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia sino al soddisfo.

2. La società H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera AGCom n.173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera AGCom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera AGCom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

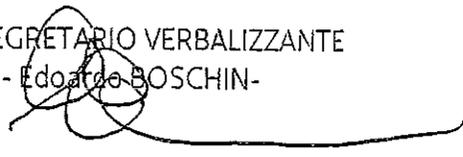
6. La H3g S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCIA -

