

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Delibera numero 77/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

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

COMITATO

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

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

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 "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 per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

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'Agcom 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 (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom 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 acquisita agli atti con prot. n. VC/5147/12, con la quale la ricorrente, sig.ra Paganini, ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota prot. n. VC/5662/12, 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;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Paganini, titolare dell'utenza telefonica 393/... (codice cliente ...), ha contestato all'operatore H3G i fatti esposti nella denuncia presentata alla competente Autorità.

In particolare, la signora Paganini esponeva, nel verbale di denuncia, quanto di seguito riportato:

- di esser stata contattata, ai primi di marzo del 2012, da un operatore telefonico che le proponeva il passaggio a 3 con il piano tariffario Top 800;
- accettava, quindi, di trasferire la sua utenza Vodafone n. ... al gestore H3G.

Dopo aver ricevuto (il giorno 8/03/2012) la Sim che avrebbe dovuto utilizzare per completare la portabilità verso 3, riscontrava che la sua utenza risultava priva di segnale, ciò che le consentiva solamente di chiamare il gestore 3.

Ciò premesso, si osserva, però - così accogliendo la precisazione del gestore convenuto - che l'istanza di risarcimento del danno avanzata viene comunemente utilizzata dagli utenti per indicare la richiesta di ristoro del pregiudizio subito, che invece può essere soddisfatta con gli indennizzi contrattuali liquidabili in sede di definizione.

Nel caso di specie, atteso, però, che nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Per quanto riguarda l'eccezione svolta in rito dal gestore, la stessa non merita accoglimento atteso che il rinvio della ricorrente ai fatti esposti e alla documentazione allegata in sede di istanza di conciliazione non pare aver compromesso i diritti di difesa del gestore stesso.

Nel merito, la domanda della ricorrente merita accoglimento essendo provato il disservizio subito dall'utenza n. + 39 393- (circoscritto ad un lasso temporale ben preciso (30.04.2012-10.05.2012) così da fondare il diritto al riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'Allegato A alla 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", da liquidarsi in euro 82,50 (euro 7,50 pro die per 11 giorni di disservizio).

Si ritengono, altresì, sussistenti i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti sul rilievo che la ricorrente ha provato di aver regolarmente inviato il recesso al gestore H3G per l'utenza mobile + 39 393- (e, all'opposto, che il gestore non ha fornito prova esimente della sua attivazione con una sim non più in uso).

Per tale ragione si ritiene sussistente il diritto al riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'articolo 8, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 73/11/CONS, in ragione del quale "nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione", per complessivi euro 55,00 (euro 5,00 pro die per 11 giorni di disservizio considerando il periodo 30/04/2012-10/05/2012).

RITENUTO inoltre, 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 € 100,00 (cento/00);

VISTA la nota prot. VC/4670/13, 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 dalla signora, è tenuta, in favore dello stesso, a disporre, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 82,50, a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio secondo il parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera Agcom n. 73/11/CONS, di euro 7,50 pro die per il numero di 11 giorni intercorrenti tra il 30 aprile 2012 e il 10 maggio 2012;

b) euro 55,50, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio secondo il parametro previsto dall'articolo 8, comma 1, dell'allegato A) della delibera Agcom n. 73/11/CONS, di euro 5,00 pro die per

