

DELIBERA N. 26 / 15
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXXXXX XXX XXXXXXXX / H3G
(RIF. PROC. GU14 N° 258/14)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 5 maggio 2015 si è riunito, così costituito:

| | | Pres. | Ass. |
|-------------------|----------------------|-------|------|
| Presidente | Filippo Lucci | x | |
| Componenti | Alberto Capo | x | |
| | Nazario Cotturone | | x |
| | Alfredo D'Alessandro | x | |
| | Chiara D'Onofrio | | x |

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza presentata dell'Avv. XXXXXXXX XXX XXXXXXXX in data 16/12/2014 ed acquisita in pari data al prot. 26793;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta di aver subito in data 07/11/2014 l'arbitraria ed ingiustificata interruzione del servizio erogato dall'operatore H3G sulla numerazione xxx xxxxxxxx.

Precisa di aver richiesto la riattivazione della linea e di essere *“riuscito a fare la prima telefonata soltanto alle ore 10.00 circa del giorno successivo 8 novembre 2014”*.

Evidenzia che tale arbitraria ed ingiustificata interruzione/sospensione del servizio ha comportato notevoli danni alla professione di avvocato esercitata, posto che al momento del disservizio si trovava in udienza presso il Tribunale di L'Aquila ed aveva urgente necessità di contattare i suoi clienti per un delicato contenzioso processuale fissato quel giorno.

Tale disservizio ha inoltre comportato ulteriori disagi a causa della comprensibile preoccupazione dovuta all'impossibilità di mettersi in contatto con il proprio coniuge all'ottavo mese di gravidanza.

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

- i. *“ il riconoscimento di una congrua indennità parametrata ai danni ed ai disagi arrecati dalla immotivata ed arbitraria sospensione del servizio effettuata senza preavviso ”.*

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare eccepisce l'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza in quanto in contrasto con l'art 2, comma 1, Allegato A, della Delibera 73/11/CONS, atteso l'impegno assunto in occasione dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 02/12/2014 ad erogare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 tramite bonifico bancario con data valuta 14/01/2015.

Anche se l'importo suddetto veniva considerato non congruo dalla parte istante, che si rifiutava di raggiungere un accordo in conciliazione, veniva, tuttavia, effettivamente versato sul suo conto corrente, ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito nel citato art. 2 di cui alla Delibera 73/11/CONS.

Pertanto, alla luce di quanto sopra chiede all'adito Corecom di dichiarare l'istanza de qua improcedibile, posto che, come più volte ribadito dalla stessa Agcom, l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'operatore abbia già corrisposto l'indennizzo prima dell'instaurarsi della controversia, debba essere rigettata per cessazione della materia del contendere.

Fa altresì presente che, a differenza di quanto dichiarato dall'istante, il servizio afferente la numerazione xxx xxxxxxxx è stato sospeso per soli 25 minuti, dalle ore 11.24 alle ore 11.49 del giorno 07/11/2014, come può evincersi senza difficoltà dal

dettaglio del traffico prodotto. Pertanto, anche volendo applicare il Regolamento indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS, che nei casi di sospensione riconosce la somma di 7,50 euro pro die, all'utente spetterebbe un indennizzo pari ad euro 0,16 (euro 7,50/24 ore = euro 0,31/2= euro 0,156), o, comunque un indennizzo massimo di euro 7,50. Per tali ragioni, l'importo di euro 50,00 offerto in conciliazione e successivamente erogato in favore dell'istante, è da ritenersi più che congruo, se riferito ai fatti lamentati, in quanto più che in linea con i parametri stabiliti dall'art. 4, comma 1, Allegato A, della delibera 73/11/CONS.

Invero, il riconoscimento di ulteriori indennizzi in favore del Sig. xx xxxxx configurerebbe un indebito arricchimento per l'istante che non troverebbe alcuna giustificazione nei fatti contestati e che si tradurrebbe, invece, in un ingiusto danno per H3G.

A tutto ciò va ulteriormente aggiunto un altro motivo di inammissibilità dell'istanza di definizione presentata dal Sig. xx xxxxxxx, laddove domanda *“il riconoscimento di una congrua indennità per i danni ed i disagi arrecati”* atteso che ai sensi dell'art. 19, comma IV, della delibera 173/07/CONS, il Corecom adito, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, potrà condannare l'operatore *“ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Il comma successivo recita che *“resta salva la possibilità per le arti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta avanzata dalla parte istante non può essere accolta, per le motivazioni di seguito specificate.

In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza.....può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Sempre in via preliminare occorre evidenziare ulteriormente che, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi a questo Corecom, in data 2 dicembre 2014, l'operatore H3G offriva, ai soli fini di una definizione bonaria della controversia, un indennizzo di euro 50,00, che l'istante non accettava. Nonostante l'istante abbia rifiutato tale indennizzo in sede di conciliazione, tale somma veniva comunque erogata ed effettivamente versata all'utente con bonifico bancario intestato alla Sig. xx xxxxxxxx con data valuta 14/01/2015.

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 richiesta sub i) non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

PRESO ATTO che l'operatore H3G ha dichiarato di aver precedentemente provveduto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 50,00 in accoglimento della richieste sub i) formulata dall'istante nel presente procedimento e che l'istante non ha smentito tale affermazione;

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, la predetta richiesta è inammissibile in quanto l'operatore H3G ha già corrisposto un congruo indennizzo, ai sensi delle norme contrattuali, all'esito della fase conciliativa;

ATTESA l'accertata infondatezza della domanda di parte istante, si ritiene di non dover riconoscere il rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il rigetto dell'istanza presentata dall'Avv. XXXXXXXX xxxx xxxxxx in data 16 dicembre 2014.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 5 maggio 2015

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.