DELIBERA N. 45/10/CIR

Definizione della controversia
T.L.A. Costruzioni S.r.l. / H3G S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 15 luglio 2010;

VISTA 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'articolo1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

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

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 17 luglio 2009 prot. n. 57386/09/NA con la quale la società T.L.A. Costruzioni S.r.l., rappresentata dall'associazione Adoc di Lecce, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota del 4 novembre 2009 prot. n. U/83229/09/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 26 gennaio 2010;

UDITA la società H3G S.p.A. nella predetta audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società T.L.A. Costruzioni S.r.l., intestataria dell'utenza telefonica di rete mobile n. xxxx in virtù di contratto sottoscritto con la società H3G S.p.A. in data 19 maggio 2008 con piano tariffario "H3G BUSINESS", contesta il malfunzionamento del terminale Nokia E90, la sospensione del servizio telefonico, nonché la scorretta gestione del cliente.

In particolare l'utente, nell'istanza introduttiva prodotta in data 17 luglio 2009, ha rappresentato che:

a) in data 22 luglio 2008 richiedeva telefonicamente al servizio assistenza clienti la riparazione del telefonino modello Nokia E90, come previsto dal regolamento di servizio di assistenza tecnica "Kasko Full", che prevede la possibilità del cliente di usufruire per tutta la durata del contratto di un numero illimitato di eventi di guasti accidentali, a fronte del pagamento del canone di assistenza tecnica di euro 15,00;
b) nonostante la sostituzione del terminale avvenuta in data 26 agosto 2008, la ricorrente riscontrava il mancato funzionamento del nuovo apparecchio, per il quale provvedeva ad inoltrare ulteriore segnalazione di guasto con contestuale richiesta di immediato intervento;
c) solo in data 16 settembre 2008, la società H3G S.p.A. riscontrava i ripetuti solleciti di intervento, comunicando al riguardo che la richiesta di assistenza tecnica era ancora in gestione;
d) successivamente in data 24 dicembre 2008, la società H3G S.p.A. sospendeva il servizio telefonico sia per il traffico in uscita che per quello in entrata, adducendo con nota inviata in pari data il mancato pagamento delle fatture nn.810114240 di euro 178,80 con scadenza 26 giugno 2008 e n.882545847 di euro 81,39 con scadenza 14 novembre 2008;
e) invero, il mancato pagamento delle predette fatture era dipeso da un disguido bancario, tempestivamente risolto in data 15 dicembre 2008, come si attesta da comunicazione di avvenuto bonifico trasmessa a mezzo fax, inviata poi successivamente per conoscenza alla società H3G S.p.A. in data 12 gennaio 2009;
f) pur tuttavia, nonostante il pagamento dell'insoluto avvenuto in data 15 dicembre 2008 e quindi nove giorni prima della sospensione intervenuta in data 24 dicembre 2008, la società H3G S.p.A. provvedeva alla riattivazione del servizio telefonico solo in data 21 aprile 2009 a seguito della ricezione del provvedimento temporaneo adottato ai sensi dell'articolo 5, della delibera n.173/07/CONS dal Corecom Puglia;
g) attesa la persistenza dei predetti disservizi, la ricorrente inviava formale reclamo a mezzo raccomandata A.R. del 18 marzo 2009, che però non sortiva riscontro;

h) pertanto, la ricorrente ha richiesto la risoluzione contrattuale con regolare restituzione degli apparecchi in comodato d'uso, lo storno degli importi fatturati a fronte di un servizio mai usufruito, nonché il riconoscimento di un congruo indennizzo e delle spese sostenute per il presente procedimento.

La società H3G S.p.A., in sede di udienza, si limitava a proporre una soluzione conciliativa a chiusura della controversia senza nulla argomentare in merito ai fatti in causa.

II. Motivi della decisione

La controversia *de qua* discende dalla condotta negligente della società H3G S.p.A. in termini di carenza informativa ed inefficiente gestione del cliente, in quanto la società medesima, pur sostituendo il terminale in data 26 agosto 2008, non ha garantito le prestazioni minime di assistenza tecnica "Kasko Full", previste dal contratto sottoscritto dalla società T.L.A. Costruzioni S.r.l., tali da consentire l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

In ordine alla sospensione del servizio che si è protratta nel periodo intercorrente dal 24 dicembre 2008 al 21 aprile 2009, si evince dalla documentazione acquisita agli atti che la stessa è stata generata dall'omessa regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, in quanto a fronte della missiva del 12 gennaio 2009, con la quale la società T.L.A. S.r.l. comunicava gli estremi del bonifico bancario emesso in data 15 dicembre 2008 secondo le indicazioni e le modalità fornite dal servizio Clienti 3 a mezzo email del 9 dicembre 2008, per l'importo complessivo di euro 260,19, oggetto di sollecito di pagamento delle fatture insolute nn. 810114240-882545847, la predetta società non ha provveduto al ripristino del servizio telefonico sospeso illegittimamente a far data dal 24 dicembre 2008.

Al riguardo, la società H3G S.p.A., in sede di udienza, non ha addotto alcuna giustificazione in ordine all'illegittima sospensione del servizio, né ha peraltro perorato le argomentazioni addotte nella comunicazione email del 10 marzo 2009, successiva e contrastante a quella precedente del 9 dicembre 2008, in base alle quali *"le utenze sono sospese in quanto la modalità di pagamento da Lei fornita non risulta attiva; Le comunichiamo inoltre che l'addebito automatico delle fatture sul c/c bancario intestato alla sua azienda non ci risulta essere andato a buon fine"*, ma si è limitata a dichiarare la propria disponibilità a procedere all'annullamento della posizione amministrativa, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti.

Alla luce delle predette considerazioni, allora, la scorretta gestione del cliente, l'assenza di trasparenza informativa e la sospensione che ha interessato il servizio telefonico dal 24 dicembre 2008 al 21 aprile 2009 per un numero di 118 giorni legittimano la liquidazione di un indennizzo, computato secondo il parametro ordinario

della Carta dei Servizi di H3G S.p.A. (6 euro *pro die*), da moltiplicare per il numero di 118 giorni di mancata fruizione del servizio.

RILEVATO, all'esito delle risultanze istruttorie, che la società H3G S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli importi residui fatturati e che dagli atti del procedimento, in assenza di prova contraria, non risultano dovuti gli importi contestati dalla parte istante alla società medesima;

CONSIDERATO, pertanto, che la società H3G S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio al fine di escludere o limitare la propria responsabilità in ordine alla scorretta gestione del cliente, in termini non solo di assistenza, ma anche di chiarezza e trasparenza informativa;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società H3G S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'istante, ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO, altresì, di dover accogliere la richiesta di parte istante in ordine al rimborso delle spese di procedura, limitatamente alla somma di Euro 50,00 ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Puglia si è concluso con esito negativo per mancato accordo e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società H3G S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla società T.L.A. Costruzioni S.r.l. in data 17 luglio 2009, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 708,00 (settecentootto/00) a titolo di indennizzo per la sospensione illegittima che ha interessato l'utenza n. xxxx nel periodo intercorrente dal 24 dicembre 2008 al 21 aprile 2009.

ii) euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS.

La somma di cui al punto i) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società è tenuta, altresì, a procedere all'annullamento della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti, nonché al ritiro, a propria cura e spese, degli apparecchi in comodato d'uso.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 15 luglio 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola