

DELIBERA n. 12/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PANNUNZIO/ H3G S.P.A. (GU14 n. 1279/13)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 13 febbraio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il d. l.vo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 giugno 2012, n. 138 e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 17 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, 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’art. 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 25 settembre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 50267/13/NA, con la quale la Sig.ra Pannunzio 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 18 ottobre 2013, prot. n. 54078/13/NA, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 6 novembre 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Sig.ra Pannunzio, intestataria dell'utenza telefonica n. 3932243XXX, lamenta la sospensione del servizio dati sulla predetta utenza, nonché l'indebita fatturazione di importi da parte di H3G S.p.A..

In particolare, nel corso del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- in data 14 giugno 2012 parte istante sottoscriveva proposta di abbonamento con l'operatore H3G relativa all'attivazione dell'utenza dati in epigrafe per la navigazione in internet;
- il piano tariffario associato a tale utenza, denominato *Tre Dati Plus* prevedeva che, a fronte del canone di abbonamento mensile, l'utenza potesse generare un traffico dati, sotto la rete dell'operatore H3G, pari ad 1 GB giornaliero;
- in data 10 settembre 2012 l'operatore sospendeva arbitrariamente il servizio dati sull'utenza *de qua* senza fornire alcun preavviso e senza che vi fossero insoluti a carico dell'istante;
- a seguito di contatto telefonico col servizio clienti, l'istante apprendeva che il motivo della sospensione era dovuto ad un elevato traffico dati, oltre la soglia giornaliera di 1 GB prevista dal predetto piano tariffario;
- in data 7 novembre 2012, l'operatore procedeva ad addebitare sulla carta di credito dell'istante l'importo di euro 930,00 di cui euro 840,16 relativi a traffico dati nazionale, oltre la soglia prevista dal piano tariffario;
- nonostante il regolare pagamento del predetto importo non dovuto, il servizio di accesso ad internet non veniva riattivato fino al 10 gennaio 2013.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto:

- i) la restituzione dell'importo eccedente i primi 50,00 euro + Iva addebitati nella fattura n. 1252352985;
- ii) la restituzione degli importi addebitati nella fattura n. 1348008144;
- iii) la restituzione degli importi addebitati nella fattura n. 1349013435;
- iv) la restituzione dei canoni di abbonamento addebitati durante il periodo di sospensione del servizio;
- v) l'indennizzo per la sospensione dell'utenza n. 3932243XXX;

- vi) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30 ottobre 2012;
- vii) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21 giugno 2013;
- viii) il rimborso delle spese procedurali da quantificarsi in euro 200,00.

La società H3G S.p.A., nel corso del procedimento, ha evidenziato in primo luogo l'inammissibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, in quanto l'operatore ha già corrisposto, a titolo di indennizzi, la somma di euro 1.082,28 mediante assegno circolare intestato alla Sig.ra Pannunzio e ricevuto dallo Studio Legale Contini, rappresentante legale dell'istante, in data 10 ottobre 2013. Tale indennizzo è stato corrisposto dall'operatore al fine di accogliere le richieste di parte istante sub i), sub iii), sub v) e sub vii). Per quanto attiene alle richieste sub iv) e sub vi), l'operatore ha precisato che le predette non sono presenti nell'istanza UG, in quanto proposte solo con istanza di definizione GU14 e, pertanto, non sottoposte al propedeutico tentativo obbligatorio di conciliazione. Pertanto l'operatore ne eccepisce l'inammissibilità ai sensi dell'art. 14, comma 1, del Regolamento.

Infine l'operatore ha contestato la fondatezza della richiesta sub ii) di rimborso della fattura n. 1348008144, riferita al costo residuo del terminale Ipad, recante Imei 013213009223565, acquistato dalla Sig.ra Pannunzio a rate mensili scomutate dal canone di abbonamento, in quanto la cliente beneficiava di uno sconto sul canone pari all'importo di ciascuna rata dovuta per l'acquisto dell'Ipad, fino a che l'abbonamento fosse stato attivo. Pertanto l'operatore ha rilevato che non sussiste alcun titolo giuridico in forza del quale l'istante richieda la restituzione del prezzo di vendita del bene in oggetto.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

In via preliminare occorre precisare che, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al CoReCom Sardegna, in data 13 settembre 2013, l'operatore H3G offriva, ai soli fini di una definizione bonaria della controversia, un indennizzo di euro 1.082,28, che l'istante non accettava. Detta somma si compone delle seguenti voci: 1) restituzione di euro 800,00 per il traffico internet di cui alla fattura n. 1252352985, corrisposto dalla cliente e non dovuto per la parte eccedente euro 50,00 oltre Iva; 2) restituzione di euro 252,28, quale somma versata per il costo di recesso anticipato, di cui alla fattura n. 1349013435; 3) corresponsione di euro 70,00 previste dalla carta servizi di H3G per la sospensione del servizio dati sull'utenza in epigrafe dal 10 settembre 2012 al 10 gennaio 2013; 4) corresponsione di euro 60,00 quale indennizzo per il mancato riscontro del reclamo inviato dalla cliente in data 21 giugno 2013. Nonostante l'istante abbia rifiutato tale indennizzo in sede di conciliazione, tale somma veniva comunque erogata all'utente a mezzo assegno circolare intestato alla Sig.ra Pannunzio e ricevuto dallo Studio Legale Contini, rappresentante legale dell'istante, in data 10 ottobre 2013.

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 le richieste sub *i*), sub *iii*), sub *v*) e sub *vii*) non possono trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatte secondo il regolamento contrattuale.

Per quanto attiene alle richieste sub *iv*) e sub *vi*), deve dichiararsi la fondatezza ed il conseguente accoglimento dell'eccezione di inammissibilità/improcedibilità *ex art. 14*, comma 1, del Regolamento sollevata da H3G S.p.A. circa il differente oggetto delle richieste avanzate dall'istante con il formulario GU14, presentato in data 25 settembre 2013, rispetto all'oggetto delle richieste presentate in sede di conciliazione tramite il formulario UG in data 26 luglio 2013. La *ratio* del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Le predette richieste non sono state oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, con conseguente inammissibilità delle stesse in sede di definizione.

Per quanto concerne la richiesta sub *ii*), volta al rimborso dei costi residui del terminale Ipad recante Imei 013213009223565, addebitati nel conto n. 1348008144, quest'ultima non può trovare accoglimento in quanto il predetto bene risulta tuttora nella disponibilità della Sig.ra Pannunzio, avendo quest'ultima acquistato lo stesso a rate mensili, peraltro scomutate dal canone, fino a che il contratto è rimasto attivo e versate limitatamente alla quota parte residua.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, stante l'accertata infondatezza delle domande di parte istante.

PRESO ATTO che l'operatore H3G ha dichiarato di aver precedentemente provveduto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.082,28 in accoglimento delle richieste sub *i*), sub *iii*), sub *v*) e sub *vii*) formulate 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, le predette richieste sono inammissibili in quanto l'operatore H3G ha già corrisposto un congruo indennizzo, ai sensi delle norme contrattuali, all'esito della fase conciliativa;

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento, le richieste sub *ii*), sub *iv*) e sub *vi*) non possono trovare accoglimento per i motivi esposti in motivazione;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra Pannunzio in data 25 settembre 2013.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. 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'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 ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 febbraio 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani