

DELIBERA N. 115/10/CIR

Definizione della controversia  
Associazione Culturale Scintilla / H3G S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 dicembre 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'articolo 1, 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 recante "*Regolamento in materia 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 22 ottobre 2009 (prot. n. 80562), con la quale la Associazione Culturale Scintilla, rappresentata dall'avv. Saolini, 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 13 gennaio 2010 (prot. n. 1761), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 30 marzo 2010;

UDITE le parti nella predetta audizione del 30 marzo 2010;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'Associazione Culturale Scintilla, intestataria delle utenze telefoniche nn. xxxx, yyyy, zzzz, qqqq e wwww lamenta l'addebito in fattura di costi ulteriori rispetto a quelli pattuiti e l'applicazione di penali a titolo di recesso anticipato.

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

i. in data 8 novembre 2007 l'istante sottoscriveva un piano tariffario in abbonamento denominato "*BMagic*", con un costo fisso mensile di euro 3,00, privo dei costi fissi di attivazione, e la promozione denominata "*No tax 2008*", comportante l'esonero per l'utente dal pagamento della tassa di concessione governativa;

ii. nonostante ciò, la Società provvedeva a fatturare all'istante la tassa di concessione governativa nonché i costi relativi all'attivazione del predetto piano;

iii. in seguito alla interruzione del rapporto contrattuale in essere con l'utente, la Società addebitava all'istante euro 3.000,00 a titolo di recesso anticipato;

L'istante, come sopra rappresentato, chiede lo storno di tutte le fatture emesse ovvero degli importi ivi ingiustificatamente addebitati e lo storno delle somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato, oltre al rimborso delle somme già corrisposte per il medesimo titolo.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia innanzi a questa Autorità, ha affermato che il piano tariffario "*BMagic*" e la promo "*No Tax 2008*" sono stati applicati conformemente a quanto previsto nelle condizioni di contratto pubblicizzate all'epoca della conclusione del contratto *de quo*. In particolare, la Società sostiene che la promo "*No Tax 2008*" era prevista esclusivamente per i casi di portabilità del numero da altro operatore. La Società al fine di risolvere bonariamente la controversia ha formulato una proposta transattiva in cui si è resa disponibile a stornare parte dell'insoluto, ma essa non è stata accettata dall'istante.

### **II. Motivi della decisione.**

Con riferimento alle doglianze dell'istante circa l'addebito da parte della società H3G S.p.A. di costi ulteriori rispetto a quelli pattuiti ed, in particolare, dei costi ricollegabili all'attivazione del piano tariffario "*BMagic*" sulle cinque sim e al pagamento della tassa di concessione governativa, deve rilevarsi come esse meritino accoglimento. Con riferimento alla prima doglianza, difatti, è emerso che il piano tariffario "*BMagic*" sottoscritto dall'istante non prevedeva alcun costo di attivazione e, pertanto, deve ritenersi che gli importi addebitati dalla società H3G S.p.A. a titolo di "costi di attivazione" non siano dovuti dall'istante e pertanto vadano stornati.

Per quanto concerne poi gli ulteriori costi addebitati dalla Società per il pagamento della tassa di concessione governativa, si osserva che la società H3G S.p.A. non ha

prodotto, a supporto di quanto dichiarato nel corso dell'udienza del 30 marzo 2010 circa l'applicabilità della promozione "No tax 2008" alle sole ipotesi di portabilità del numero, la documentazione riferitasi alla promozione in parola. Del resto, quanto asserito dalla Società non risulta verificabile in altro modo, atteso che la predetta promozione non è più visualizzabile sul sito *web* della Società. Pertanto, stante l'impossibilità di verificare quanto dichiarato dalla società H3G S.p.A., sull'inapplicabilità al caso di specie della promozione "No tax 2008", le doglianze dell'istante circa l'addebito ingiustificato dei costi per il pagamento della tassa di concessione governativa devono ritenersi fondate. Di contro, deve respingersi l'ulteriore richiesta dell'istante avente ad oggetto lo storno di tutte le somme addebitate dalla Società, comprese quelle fatturate a titolo di corrispettivo per l'erogazione del servizio voce, atteso che la circostanza che la Società abbia addebitato all'istante importi non dovuti quali, per l'appunto, i costi di attivazione delle sim e i costi per il pagamento della tassa di concessione governativa, contrariamente a quanto asserito dall'istante non incide in alcun modo sulla obbligazione dell'utente di pagare il prezzo pattuito a fronte della erogazione del servizio telefonico.

Con riferimento, poi, alle ulteriori lamentele dell'istante relative alla fatturazione da parte della società H3G S.p.A. di costi a titolo di recesso anticipato dal contratto, egli afferma che essi sono stati ingiustificatamente addebitati atteso che il rapporto contrattuale *de quo*, è stato interrotto, non già a causa dell'esercizio da parte sua del diritto di recesso, quanto piuttosto per determinazione unilaterale della Società. A tal proposito, si osserva che eventuali costi addebitati a titolo di recesso risultano giustificabili unicamente nell'ipotesi di scioglimento del vincolo contrattuale a seguito della manifestazione della volontà da parte dell'utente di recedere dal contratto prima della sua scadenza naturale. Dal momento che la Società non ha fornito alcuna prova da cui si possa desumere l'esistenza di tale circostanza quale, ad esempio, copia della lettera raccomandata contenente la volontà di recedere da parte dell'utente *de quo*, deve ritenersi che gli addebiti in parola non siano dovuti dall'istante e pertanto debbano essere stornati dalla Società e per la parte già corrisposta dall'utente, interamente rimborsati.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società H3G S.p.A. abbia fatturato indebitamente sul conto dell'istante i costi relativi all'attivazione delle sim e quelli relativi al pagamento della tassa di concessione governativa;

RILEVATO che la società H3G S.p.A. non ha fornito alcuna prova idonea a confutare quanto asserito dall'istante in ordine all'esercizio del diritto di recesso e che pertanto, le somme addebitate dalla Società a titolo di costi di recesso vadano stornate, ovvero per la parte già corrisposta dall'utente, interamente rimborsate;

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;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 50,00 considerato che l'udienza di conciliazione si è svolta nella città in cui l'Associazione culturale scintilla ha sede, e che quest'ultima, come sopra rappresentata, ha partecipato all'udienza di discussione della controversia innanzi a questa Autorità in audio conferenza;

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**

In accoglimento parziale dell'istanza della Associazione Culturale Scintilla, la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

- i. stornare gli importi addebitati all'istante a titolo di costi di attivazione e a titolo di tassa di concessione governativa con riferimento a ciascuna delle sim ad esso intestate;
- ii. stornare integralmente le somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto, per ciascuna delle utenze sopra indicate e rimborsare quelle già corrisposte per il medesimo titolo.

La predetta società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'istante, mediante assegno bancario, la somma di euro 50,00, quale rimborso delle spese sostenute dall'utente medesimo per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

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 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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 9 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola