

Delibera n. 12/11/CIR
Definizione della controversia
Gueli / H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 febbraio 2011;

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 9 dicembre 2010 (prot. n. 71016), con la quale il sig. XXX Gueli, rappresentato e difeso dall'avv. Massimo Manna 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. (di seguito, H3G);

VISTA la nota del 24 dicembre 2010 (prot. n. 73840), 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 19 gennaio 2011;

UDITE le parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. XXX Gueli contesta nei confronti della società H3G l'attivazione di servizi non richiesti e l'addebito in fattura dei relativi costi.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

i. nei mesi di aprile, maggio e giugno 2010 la Società inviava al sig. Gueli fatture relative a quattro utenze mai richieste dall'utente;

ii. tra l'altro tutti i conti telefonici emessi e relativi al periodo 2008 – 2009 sono stati inviati presso un indirizzo non conosciuto né corrispondente a quello dell'utente;

iii. in data 11 maggio 2010, anche a seguito della richiesta di pagamento inviata dalla società di recupero del credito, l'utente provvedeva a sporgere formale denuncia presso la competente autorità giudiziaria.

Tutto ciò premesso l'istante chiede lo storno di tutte le fatture emesse nei confronti dello stesso e relative a servizi non richiesti, nonché il risarcimento del danno morale e patrimoniale subito.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza ha dichiarato che *“dopo aver appreso, in sede di audizione, del disconoscimento effettuato dall'utente presso le autorità giudiziarie in data 10 maggio 2010, dispone l'immediata gestione della posizione contabile del cliente mediante lo storno complessivo di tutte le fatture emesse (pari ad euro 1484,49 relative a 10 fatture e n. 4 utenze telefoniche) ed il contestuale ritiro, senza alcun onere per il cliente, della pratica di recupero del credito presso la società GERI. Si dichiara altresì disponibile ad emettere una liberatoria per il pagamento delle tasse di concessione governative”*.

II. Motivi della decisione.

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.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte, seppure nei limiti di seguito specificati.

In particolare, dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura appare fondata la contestazione relativa all'attivazione delle quattro utenze oggetto di disconoscimento. In effetti, la società H3G non ha fornito alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le predette *sim*. L'operatore, nel corso dell'udienza, ha meramente preso atto della denuncia effettuata dal cliente presso le competenti autorità giudiziarie ai fini della segnalazione, nonché ha appurato l'erroneità nell'invio delle fatture, fatte pervenire ad un indirizzo non corrispondente alla residenza del sig. Gueli.

Per quanto detto trovano attuazione, nel caso di specie, le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera n. 179/03/CSP, in forza del quale "*Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente*". Pertanto, tutte le fatture emesse dalla società in relazione alle quattro utenze illegittimamente attivate dovranno ritenersi non dovute. Tra l'altro, la stessa Società ha dichiarato in sede di audizione di procedere automaticamente con lo storno ed il ritiro della pratica di recupero del credito, conformemente alle procedure interne riservate ai casi di disconoscimento.

CONSIDERATO che condotte analoghe a quelle di cui alla presente controversia sono, al momento, oggetto di un procedimento sanzionatorio nei confronti della società H3G S.p.A., avviato con contestazione n. 45/10/DIT, sui cui esiti non può incidere il presente provvedimento;

CONSIDERATO, infatti, che la disamina della vicenda qui riportata è finalizzata esclusivamente alla risoluzione, in via amministrativa, della controversia, con espressa salvezza di ogni ulteriore ed eventuale rilevanza in altra sede;

CONSIDERATO che, per la fattispecie in esame, la società H3G S.p.A. non ha dimostrato la validità del contratto e dunque la legittima attivazione delle quattro utenze oggetto di disconoscimento;

RITENUTO pertanto che le fatture emesse dalla data di attivazione sino a quella di cessazione del servizio debbano ritenersi non dovute;

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

1. In accoglimento parziale dell'istanza del sig. XXX Gueli la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. stornare tutte le fatture emesse in relazione alle quattro utenze dalla data di attivazione sino a quella di cessazione, oltre alla regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa anche mediante il ritiro della pratica di recupero del credito;

ii. emettere una liberatoria per il pagamento delle tasse di concessione governative;

2. 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.

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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 febbraio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola