

## **DELIBERA N. 124 /07/CIR**

Definizione della controversia Left L. / H3g S.p.A.

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 13 novembre 2007;

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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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 dell' 11 luglio 2006 prot. n. 00029227/07/NA con la quale l'utente, XXXXXX., 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 2 agosto 2006, prot. n. U/0031860/06/NA, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 12 settembre 2006;

VISTE le memorie difensive prodotte dalla società H3G S.p.A con allegati, acquisite agli atti rispettivamente in data 14 settembre 2006 e 13 novembre 2006;

VISTA la nota della Direzione Tutela dei Consumatori del 21 giugno 2007 (prot. n. 0040712) inviata all'istante per chiarimenti istruttori e documentazione ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della delibera 182/02/CONS;

VISTA la nota prodotta da parte istante ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 17 luglio 2007 (prot. n. 0046235);

UDITE le parti come si evince dal verbale di udienza del 12 settembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti nel corso dell'audizione tenutasi in data 12 settembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

L'utente XXXXXX.- nella persona del legale rappresentante *pro tempore* Sig. XXXX XXXX - titolare della linea telefonica 392.XXXXXXX in virtù di un contratto "Top 3 Privilege Business" stipulato con H3G S.p.A. nel mese di aprile 2003, lamenta l'ingiustificata sospensione del servizio telefonico a far data dal 26 febbraio 2005 fino al 13 giugno 2005. Per il lamentato disservizio chiede quanto segue:

1) la liquidazione del risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale - quantificato rispettivamente in € 4.710,00 ed in € 28.250,00 con criteri descritti in atti - causato dalla sospensione della linea nel periodo considerato, per un totale di 113 giorni, in quanto l'utente, che opera nel settore di organizzazione di eventi, in tale periodo non ha garantito la massima reperibilità telefonica ai propri clienti ed alle aziende *partners*;

2) la liquidazione degli indennizzi dovuti ai sensi dell'articolo 24 della carta dei servizi, in quanto l'operatore non ha garantito l'adempimento delle richieste avanzate dall'istante via e-mail entro le 48 ore, così come prescritto dall'articolo 13 della Carta Servizi.

In particolare, l'utente XXXXXX. nella propria istanza ed in corso d'udienza ha rappresentato che:

- a) nel mese di aprile 2003 l'utente XXXXXX. ha sottoscritto una proposta di abbonamento H3G denominata "Top 3 Privilege Business" con l'attivazione di tre linee telefoniche, di cui l'utenza telefonica 392.XXXXXX in contenzioso;
- b) in riferimento alla predetta utenza telefonica, l'istante ha verificato, attraverso un controllo relativo alle movimentazioni bancarie, che nei bimestri settembre/ottobre 2004 e novembre/dicembre 2004 erano stati fatturati importi per circa € 2.000,00 ed oltre, attestanti un consumo anomalo rispetto agli importi fatturati nei bimestri antecedenti (consumi di circa € 250,00); in data 30 dicembre 2004 l'utente contattava il servizio clienti 133 per richiedere l'invio del dettaglio dei consumi di cui alle fatture 5° e 6° bimestre 2004 ;
- c) nonostante i solleciti, le fatture richieste non sono mai pervenute all'indirizzo dell'utente;
- d) in data 26 febbraio 2006 l'utente tentava di verificare il dettaglio dei consumi delle fatture in contestazione mediante la lettura della e-mail inviata dalla società H3G, ma tale operazione risultava impossibile in quanto la password era disattiva e quella nuova, comunicata dal centro clienti, risultava errata;
- e) a decorrere dal 24 febbraio 2005 fino al 25 maggio 2005 c'è stata una fitta corrispondenza via e-mail tra l'istante e l'operatore telefonico, come da documenti in atti. Di seguito si rappresentano i fatti più significativi comunicati mediante corrispondenza elettronica:
- in data 24 febbraio 2005 l'istante ha sollecitato l'invio delle fatture del 5° e 6° bimestre ad uno degli indirizzi dell'utente, in particolare a quello della sede legale o in alternativa a quello della sede operativa;
  - in data 26 febbraio 2005 l'istante ha evidenziato l'ingiustificata sospensione del servizio telefonico;
  - in pari data, l'operatore ha inviato il dettaglio del traffico delle fatture 5° e 6° bimestre 2004, risultato poi non accessibile per password inutilizzabile;
  - con la e-mail del 26 aprile 2005, la società H3G S.p.A. ha comunicato l'esito della verifica relativa alla situazione amministrativa contabile di tutte le utenze telefoniche, sollecitando l'istante al pagamento dell'importo di € 533,55, in quanto quello residuo di € 3803,81 sarebbe stato compensato con emissione di note di credito;

- con e- mail del 5 maggio 2005, il cliente ha confermato l'esecuzione del pagamento richiesto, inoltrando via fax la relativa ricevuta di pagamento del suddetto importo.
- f) in data 13 giugno 2005 la linea in contestazione 392.XXXXXXX è stata riattivata.
- La società H3G S.p.A., con memoria difensiva datata 11 settembre 2006 e nel corso dell'udienza tenutasi presso questa Autorità, ha rappresentato quanto di seguito:
    1. l'utente istante ha sottoscritto in aprile 2003 con H3G S.p.A. un contratto denominato "Top 3 Privilege Business" con l'attivazione di tre linee mobili, tra cui il numero 392.XXXXXXX, oggetto di contenzioso per le fatturazioni relative ai bimestri 5° e 6° del 2004, per un totale di € 4.337,36;
    2. in data 15 novembre 2004 è stata emessa la prima fattura contestata, la n° 440662949, per un importo totale di € 2.205,51 (IVA inclusa) per consumi inerenti al bimestre settembre/ottobre 2004 e successivamente. in data 15 gennaio 2005 è stata emessa la seconda fattura contestata, la n° 540135857, per un importo di € 2.131,85, (IVA inclusa) per consumi relativi al bimestre novembre/dicembre 2004, per un totale di € 4337,36;
    3. nel mese di febbraio 2005, il cliente ha contestato le predette fatture e ha proceduto al blocco di tutti i pagamenti nei confronti di H3G S.p.A., sia quelli concernenti le fatture contestate sia quelli concernenti i consumi non disconosciuti generati dalle altre due usim intestate alla stessa (linee 392.XXXXXXX e 392.XXXXXXX);
    4. in data 25. febbraio 2005, stante la persistente situazione di morosità del cliente, l'operatore ha provveduto alla sospensione cautelativa dell'utenza in contenzioso, ai sensi dell'art. 18 delle condizioni contrattuali;
    5. nella stessa data, l'utente istante ha contattato il Servizio Clienti 3 al fine di ottenere delucidazioni in merito alle modalità di riattivazione del servizio; in tale sede, l'operatore ha informato il cliente della necessità di pagare l'intero insoluto in conformità a quanto previsto dagli articoli 15.9 e 18.7 delle condizioni generali di contratto;
    6. in data 26 febbraio 2005, il cliente ha eseguito il pagamento parziale delle fatture per gli importi residui e nella medesima data, la società H3G S.p.A. provvedeva alla riattivazione temporanea del servizio sospeso;

7. in data 29 marzo 2005 la H3G S.p.A. sospendeva la linea del numero 392.XXXXXX;
8. in data 10 maggio 2005, la società H3G S.p.A., per ragioni commerciali ed in via del tutto eccezionale ha provveduto allo storno parziale di quanto dovute, senza che ciò costituisse ammissione di colpa, emettendo a fronte dell'importo insoluto di € 4337,36 note di credito per una somma totale di € 3.803,81, invitando il cliente stesso al pagamento del residuo importo di € 533,55;
9. nella stessa data, la XXXXXX. provvedeva, mediante bollettino postale, al pagamento della somma residua dovuta; in data 13 giugno 2005, la linea sospesa 392.XXXXXX è stata riattivata.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Come premessa di carattere generale è possibile affermare che il fatto rilevato, consistente nella mancata comunicazione delle fatture del 5° e 6° bimestre 2004, attestanti traffico anomalo sconosciuto dal cliente per un totale di € 4337,36 relative all'utenza 392.XXXXXX, nonostante ripetute richieste e reclami del cliente, è stato generato da comportamento negligente imputabile all'operatore che comunque non ha dato prova di avere posto in essere l'attività necessaria per portare a conoscenza dell'utente i dati richiesti: tale comportamento ha determinato, di conseguenza, il mancato pagamento delle fatture in contestazione da parte dell'istante, anche per la parte di consumi non sconosciuti, causando, al contempo, una indebita sospensione dell'utenza sopra specificata, per il periodo compreso tra il 26 febbraio 2005 ed il 13 giugno 2005.

Dall'istruttoria è emerso, infatti, quanto segue:

- 1) l'operatore non ha fornito prova di avere notificato le fatture attestanti il traffico anomalo ad entrambi gli indirizzi dell'utente, né a quello della sede legale xxxx né all'indirizzo della sede operativa xxxx, in quanto dagli atti depositati relativi alle fatture contestate non si evince che le stesse siano state portate a sicura conoscenza dell'istante;
- 2) l'operatore nulla ha eccepito in ordine all'impossibilità, affermata dall'istante, di poter prendere visione via internet del dettaglio delle fatture contestate, in quanto l'inaccessibilità delle stesse deve imputarsi ad un comportamento negligente della

società H3G S.p.A. per aver comunicato al cliente una password di accesso ai dati *on line* errata ed inattiva e né ha comunicato nei termini previsti dall'articolo 13 della carta servizi le informazioni riguardanti la situazione amministrativo contabile delle tre sim intestate all'utente: pertanto l'utente non ha così potuto conoscere né il dettaglio del traffico effettuato con la linea telefonica 392.XXXXXX, né il saldo contabile di quanto ancora dallo stesso dovuto.

Tanto premesso, si ritiene di dover accogliere le richieste dell'istante. Nello specifico:

1. quanto alla illegittima sospensione della linea subita da parte istante dal 26 febbraio 2005 al 13 giugno 2005, si riconosce, in questa sede, il diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 24 della carta dei servizi H3G computato secondo il parametro di € 6,00 *pro die*;
2. quanto alla gestione temporale delle risposte alle richieste dell'utente in via telematica ai sensi dell'articolo 13 della carta servizi, che prevede una risposta entro 48 ore, si accoglie la richiesta dell'indennizzo con l'applicazione del parametro di € 6 *pro die*, di cui all'articolo 24 per mancata osservanza dei termini, a decorrere dal 24 febbraio 2005 data di inoltro della richiesta, fino al 26 aprile 2005 data di invio della risposta dell'operatore all'utente con le informazioni richieste, in quanto, dai documenti depositati in atti, risulta che l'operatore non ha trasmesso nei termini delle 48 ore le informazioni richieste ;
3. infine, la richiesta di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale non può essere accolta in quanto sede non competente.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società H3G S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di € 80,00, previsto dall'art. 24 della Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO, pertanto, che non può ammettersi il ristoro dei danni *patiti e patendi*, ai sensi dell'articolo 1218 o 2043 c.c., poiché la condanna al risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale costituisce allo stato ed in tale materia prerogativa esclusiva dell'autorità giudiziaria;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

### **DELIBERA**

La società H3G S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente XXXXXX. l'indennizzo di € 1002,00 quale somma degli importi di seguito specificati:

1. relativamente all' indebita sospensione della linea telefonica per il periodo di riferimento \*26 febbraio 2005 - 13 giugno 2005\*: € 6,00 al giorno, per un totale di € 642,00;
2. relativamente alla tardiva gestione delle risposta in via telematica \*24 febbraio 2005- 26 aprile 2005\*, per € 6,00 al giorno, per un totale di € 360,00.

Ai sensi dell'art. 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'art. 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, 13 novembre 2007

ILPRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola