

Delibera n. 125/11/CIR

Definizione della controversia  
Mangiapia / H3g S.p.a.  
(gu14/86/11)

l'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 ottobre 2011;

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*";

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;

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 4 febbraio 2011 (prot. n. 5589), con la quale la sig.ra Mangiapia, rappresentata e difesa dall'avv Fioretti, 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 18 febbraio 2011 (prot. n. 8120), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 15 marzo 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**

La sig.ra Mangiapia 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 l'utente ha dichiarato quanto segue:

i. nel mese di novembre 2008 l'istante riceveva due fatture emesse dalla società H3G, rispettivamente di euro 40,60 ed euro 35,60 con data di scadenza 14 novembre 2008;

ii. le predette somme si riferivano ad un presunto contratto stipulato dall'istante (cod. cliente 7534076) e relativo alle utenze n. 3922207xxx e n. 3922207yyy;

iii. l'istante, tramite il servizio clienti, appurava che l'abbonamento prevedeva l'acquisto di due videofonini mobili, la consegna delle sim sopra indicate e l'attivazione del piano tariffario "Super7";;

iv. l'istante, non avendo sottoscritto alcun contratto con la Società, provvedeva, in data 6 novembre 2008, a sporgere formale querela/denuncia presso le competenti autorità giudiziarie;

v. dopo qualche mese pervenivano altre due fatture di euro 360,00 ognuna e scadenza 14 gennaio 2009. L'utente, tempestivamente, inviava alla Società un reclamo formale per contestare i conti telefonici ricevuti;

vi. in data 20 ottobre 2009 l'istante riceveva un preavviso di risoluzione del contratto;

vi. l'istante ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcuna nota di credito da parte della Società e, pur contestando le ulteriori due utenze conosciute solo in sede di audizione, ha precisato che non possono costituire oggetto definizione poiché, per le stesse, non risulta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tutto ciò premesso l'istante chiede: *i)* l'accertamento che alcun contratto è stato mai sottoscritto dalla sig. Mangiapia con l'operatore H3G; *ii)* l'annullamento totale della posizione debitoria imputata all'istante; *iii)* la liquidazione della somma di euro 1.000,00 per i danni subiti.

La Società, nel corso dell'udienza, ha dichiarato che, a seguito della denuncia della cliente, ha tempestivamente provveduto allo storno delle fatture inviate all'intestatario del contratto disconosciuto. A tal proposito, la Società ha confermato l'invio, presso il domicilio della sig.ra Mangiapia, delle note di credito relative agli storni effettuati; solo in sede di audizione ha appreso che la predetta documentazione non è stata ricevuta dalla parte istante.

L'operatore ha chiarito che, oltre alle due utenze indicate nell'atto introduttivo, risultano intestate alla sig. Mangiapia altre due numerazioni (n. 3924372zzz e n. 3924373uuu

attivate in data 21 gennaio 2009), conosciute e disconosciute dall'istante solo nel corso dell'audizione. La Società, quindi, preso atto dell'ulteriore contestazione, ha confermato l'avvio della procedura interna per la gestione dei disconoscimenti, che prevede la disattivazione delle sim e lo storno delle fatture eventualmente emesse. Tale azione di bonifica, ha precisato H3G, sarà garantita a prescindere dal provvedimento di definizione dell'Autorità.

All'esito dell'audizione la Società ha formulato una proposta transattiva non accettata dalla parte.

## **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. Va, altresì, precisato che né la norma regolamentare né le condizioni generali di contratto prospettano, nei casi di fornitura di servizi non richiesti, la quantificazione di un indennizzo. Nel caso di specie l'istante ha contestato l'attivazione *ex novo* di quattro sim senza che ciò abbia comportato la sospensione di alcun servizio dalla stessa fruito, tale da giustificare il riconoscimento di un importo a titolo di ristoro.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante, concernenti il disconoscimento del contratto e delle fatture emesse, possono trovare accoglimento.

La contestazione relativa all'attivazione delle quattro utenze (di cui solo due indicate nell'istanza introduttiva) risulta essere fondata e pacificamente accolta anche dalla Società in sede di audizione. L'operatore, infatti, non ha fornito alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le predette *sim*; viceversa, ha confermato di aver già assicurato una gestione interna del disconoscimento mediante lo storno delle fatture emesse e l'emissione delle relative note di credito. L'operatore, pertanto, qualora non avesse già provveduto, sarà tenuto a fornire un puntuale riscontro all'utente in merito alle attività di bonifica contabile - amministrativa che sono state compiute.

La Società, nel corso della procedura, ha, altresì, informato la parte istante dell'esistenza di altre due utenze intestate alla sig.ra Mangiapia che le ha contestate in udienza non avendone mai avuto conoscenza prima.

Il disconoscimento delle ulteriori numerazioni può ritenersi assorbito nel presente procedimento. La Società, in sede di audizione, non ha sollevato alcuna obiezione limitandosi a prendere atto della contestazione per poter estendere gli effetti della

gestione già disposta per le altre due utenze (*rectius*, disattivazione delle *sim* e storno delle eventuali fatture).

In conclusione, l'operatore sarà tenuto, qualora non vi abbia già provveduto, all'immediata disattivazione di tutte le utenze intestate alla sig.ra Mangiapia, allo storno di tutti gli importi fatturati ed al ritiro, a proprie spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito.

CONSIDERATO 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;

RITENUTO, infine, che per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo 100,00 per spese procedura considerato che l'esito negativo della conciliazione instaurata presso il Corecom Campania è dipeso dalla mancata comparizione della parte istante e che entrambe le parti hanno presenziato innanzi all'Agcom;

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 parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra Mangiapia, la società H3G S.p.A. è tenuta a:

i. disattivare tutte le utenze che risultano intestate alla parte istante ed oggetto di disconoscimento (n. 3922207xxx, n. 3922207yyy, n. 3924372zzz e n. 3924373uuu);

ii. stornare tutte le somme addebitate nelle fatture emesse dalla data di attivazione sino alla definitiva cessazione delle *usim*;

iii. ritirare, a proprie spese, l'eventuale pratica di recupero del credito;

iv. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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'articolo 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 12 ottobre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola