

DELIBERA N.126/10/CIR

Definizione della controversia
Pallara /H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 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'art. 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'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS " 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 dell'8 luglio 2009 (prot. n. 54000/09), con la quale il sig. Pallara, titolare dell'omonima ditta individuale, rappresentato dall'avv. Papanice del Codacons di Lecce, 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 4 novembre 2009, con la quale 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 per la discussione della questione in data 26 gennaio 2010;

UDITA la società H3G S.p.A. nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

Il sig. Pallara, titolare dell'omonima ditta individuale, intestatario delle utenze di rete mobile nn. xxxx - yyyy e zzzz, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha contestato l'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle contrattualmente sottoscritte, nonché gli importi addebitati a titolo di somme per recesso anticipato nelle fatture n.883081509 e n.983244542 emesse rispettivamente in data 15 dicembre 2008 e 15 novembre 2009 a seguito della richiesta di risoluzione contrattuale.

In particolare, l'utente ha evidenziato che a fronte della sottoscrizione contrattuale avvenuta nel mese di giugno 2008 riceveva la prima fattura n.881521672 del 15 luglio 2008, con la quale la società H3G S.p.A. addebitava la somma complessiva di euro 529,26, comprensiva di costi e voci non contrattualmente previsti.

Di seguito, anche nelle fatture successive n. 882297834 del 15 settembre 2008 e n.882555303 del 15 ottobre 2008 riscontrava l'addebito di importi di gran lunga superiori a quelli prospettati in sede precontrattuale.

Pertanto, pur pagando gli importi addebitati nelle prime due fatture, in considerazione dell'assenza di trasparenza dell'offerta tariffaria "Powerfull" e della mancata applicazione dello sconto di euro 199,00 prospettato quale "Up Front" in sede di sottoscrizione contrattuale, nel mese di novembre 2008 manifestava la volontà di recedere dal contratto.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto la risoluzione del contratto per inadempimento, il rimborso dell'importo di euro 744,67 quale somma degli addebiti contestati di cui alle fatture n. 881521672 del 15 luglio 2008 e n. 882297834 del 15 settembre 2008, lo storno degli importi residui fatturati indebitamente, compresi quelli imputati a titolo di recesso anticipato, nonché il riconoscimento delle spese procedurali.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, si è dichiarata disponibile all'applicazione di uno sconto di euro 1.500,00 sull'ammontare complessivo insoluto pari ad euro 3.275,89, subordinando però la proposta di riduzione della morosità pendente alla restituzione da parte del cliente dei terminali di proprietà di H3G. Tale proposta non è stata accettata dal legale di parte istante.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria è emerso che la società H3G S.p.A. non ha dimostrato la conformità delle condizioni economiche sottoscritte a quelle effettivamente applicate, né ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla mancata applicazione dello sconto di euro 199,00 pari all'importo dell' "Up Front": pertanto, segnatamente alla prima contestazione sollevata dall'utente, la richiesta di rimborso dell'importo di euro 744,67, saldato seppure prontamente contestato, merita accoglimento.

In ordine alla fatturazione emessa successivamente alla disdetta, è opportuno evidenziare che la società H3G S.p.A., a fronte della contestazione dell'utente inerente alle somme addebitate per il recesso anticipato nelle due fatture n.883081509 e n.983244542 emesse rispettivamente in data 15 dicembre 2008 e 15 novembre 2009, non ha fornito idonei riscontri probatori atti a dimostrare la congruenza tra "i costi giustificati" e le voci di addebito imputate sotto la dicitura "somma dovuta per recesso anticipato" nelle fatture contestate.

Segnatamente alla prima fattura, la n.883081509, oggetto di contestazione, nella tabella "voci in addebito" sono riportati gli addebiti rispettivamente di euro 800,00, di euro 400,00 e di euro 200,00 con mera indicazione di "somma dovuta per recesso anticipato", "somma dovuta per recesso anticipato (piano tariffario)" e "somma dovuta per recesso anticipato (promozione)", mentre nella seconda fattura, la n. 983244542 sono riportati gli addebiti rispettivamente di euro 190,00 e di euro 175,00 con imputazione rispettivamente di "somma dovuta per recesso anticipato", e "somma dovuta per recesso anticipato (piano tariffario)": orbene, poiché secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) "l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313)", la società H3G S.p.A. avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007. Al riguardo, si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente, che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione pratica valutati, all'esito dell'istruttoria svolta da questa Autorità, in euro 14,00 sempre che il terminale concesso in comodato d'uso venga restituito dall'utente.

Pertanto, non si comprende la doppia fatturazione relativa alle "somme dovute per recesso anticipato" avvenuta a distanza di circa un anno: sul punto la società H3G S.p.A. non ha addotto alcuna spiegazione in ordine all'emissione in data 15 novembre 2009 della fattura n.983244542 riportante voci di addebito di recesso già contabilizzate, sia pure con importi di ammontare difforme, nella fattura n.883081509 emessa in data 15 dicembre 2008, e quindi circa un anno prima.

CONSIDERATO che la società H3G S.p.A. non ha dimostrato la conformità tra l'offerta contrattuale sottoscritta e le condizioni economiche applicate e che, pertanto, la richiesta di rimborso degli importi fatturati indebitamente a far data dall'attivazione merita accoglimento;

CONSIDERATO inoltre che la società H3G S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli importi addebitati a titolo di recesso anticipato, oggetto di contestazione;

RITENUTO, pertanto, che, in assenza di prova contraria, sussiste il diritto dell'utente allo storno degli importi insoluti fatturati a seguito del recesso contrattuale;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Puglia e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società H3G S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Pallara, in data 8 luglio 2009, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'utente mediante lo storno di tutti gli importi addebitati, allo stato insoluti

2. La società è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 744,67 a titolo di rimborso degli importi addebitati nelle fatture n. 881521672 e n.882297834;

ii) euro 50,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS.

La somma di cui al punto i) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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.

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, 17 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola