

DELIBERA N. 128/10/CIR

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

L'AUTORITA',

NELLA sua 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'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 febbraio 2010 (prot. n. 10676), con la quale il sig. Giandolini, rappresentato e difeso dal sig. Tiengo, 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 10 marzo 2010 (prot. n.14694), 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 28 aprile 2010;

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. Giandolini, intestatario dell'utenze telefonica n. xxxx, lamenta l'addebito in fattura di importi per recesso anticipato dal contratto.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

i. l'utente, titolare di un contratto *business* con la società H3G, dopo alcuni mesi dalla stipula, riscontrava un mal funzionamento del terminale, ricevuto dall'operatore in comodato d'uso;

ii. in data 18 giugno 2009, dopo aver inoltrato diversi reclami, richiedeva, a mezzo fax, la portabilità del numero provvedendo, altresì, alla restituzione del terminale presso un rivenditore autorizzato della H3G;

iii. in data 15 maggio 2009 la società H3G emetteva la fattura n. 981167670 di euro 731,69, addebitando i costi per il recesso anticipato dal contratto;

Tutto ciò premesso, l'istante chiede lo storno delle somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato e lamenta la perdita della numerazione originaria, non essendo stata espletata la procedura di portabilità.

La società H3G S.p.A. nel corso dell'udienza di discussione della controversia, pur confermando la legittimità degli addebiti contestati, ha formulato una proposta transattiva non accettata dalla parte. La Società, inoltre, ha precisato che sui propri sistemi non risultano aperte segnalazioni per anomalia di ricezione di chiamata a carico del cliente né reclami in tal senso e che la portabilità era stata richiesta dopo sei mesi dalla stipula del contratto.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta avanzata dalla parte istante di stornare gli importi addebitati a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto può trovare accoglimento.

Sul punto, infatti, la vigente normativa (articolo 1, comma 3, della legge 40/2007) legittima la Società, erogatrice del servizio, a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Conformemente a ciò, l'Autorità ha fornito delle specifiche indicazioni alla H3G S.p.A., tenuta a valutare, ai fini della quantificazione dei predetti costi, la tipologia di contratto attivato nonché la riconsegna, o meno, dei terminali da parte del cliente. Nel caso di specie il sig. Giandolini ha sottoscritto un piano tariffario *business* e provveduto alla restituzione del terminale, ricevuto in comodato d'uso. Alla luce di quanto sopra esposto, i soli costi imputabili all'utente, che risultano giustificati in ossequio alle

prescrizioni legislative, ammontano ad euro 14,00. Ogni altro importo addebitato dall'operatore deve ritenersi non dovuto.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, in applicazione dell'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40 il recesso anticipato dal contratto può essere legittimamente esercitato senza l'applicazione di penali, fermo restando il pagamento dei costi sostenuti e giustificati dall'operatore;

CONSIDERATO che l'apparecchio telefonico fornito in comodato d'uso è stato restituito dall'istante e che tale circostanza non è stata contestata dalla società H3G;

RITENUTO, pertanto, che il cliente abbia diritto allo storno della fattura emessa sulla base di quanto sopra precisato;

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 entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione innanzi al Corecom Piemonte e l'utente non ha sostenuto spese per la partecipazione alla presente procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza del sig. Giandolini, la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. stornare gli importi addebitati a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto e ritenere dovuta la sola somma di euro 14,00;

ii. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 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