

DELIBERA N. 133/10/CIR

Definizione della controversia
Tanea Consulting S.r.l./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 "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 7 dicembre 2009 (prot. 2230/09), con la quale la società Tanea Consulting S.r.l., rappresentata dall'avv. Andrea Gaudino, 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 29 marzo 2010, con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 21 aprile 2010;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 21 aprile 2010;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società Tanea Consulting s.r.l. intestataria delle utenze telefoniche n. xxxx, yyyy e zzzz lamenta la indebita applicazione di penali a titolo di recesso anticipato.

In particolare, l'istante, nella propria istanza e nel corso dell'udienza di discussione della controversia, ha rappresentato quanto segue:

i) in data 16 maggio 2007 l'istante aderiva ad una offerta della società H3G S.p.A. avente ad oggetto l'attivazione di tre sim con MSISDN xxxx, yyyy e zzzz e la concessione in comodato d'uso di tre apparecchi telefonici;

ii) con raccomandata a/r del 1 giugno 2007 egli esercitava il diritto di recesso dopo aver riscontrato la difformità tra le condizioni contrattuali sottoscritte e quelle applicate e in data 26 giugno 2007 procedeva alla restituzione degli apparati mediante DHL;

iii) in seguito la società H3G S.p.A. provvedeva ad addebitare sulle fatture n. 781792704 e 782321674 l'importo di euro 1.380,41 e di 360,60, rispettivamente, a titolo di recesso anticipato dal contratto;

Nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi innanzi a questa Autorità in data 21 aprile 2010 la società H3G S.p.A. ha dichiarato di avere addebitato con le fatture summenzionate i costi per recesso anticipato previsti dall'offerta "in rent 24" sottoscritta dall'utente.

II. Motivi della decisione

In relazione a quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante avente ad oggetto il rimborso delle somme addebitate dalla società H3G S.p.A. debbano trovare accoglimento.

Sul punto, difatti, la legge 2 aprile 2007 n. 40, di conversione del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, all'articolo 1, comma 3, ha sancito, tra le altre cose, il diritto degli utenti di recedere dal contratto *ad nutum*, con un preavviso massimo di trenta giorni, e che gli operatori non possono addebitare costi che non risultino giustificati dalle spese da essi sostenute a causa del recesso anticipato.

Conformemente a ciò, in applicazione delle indicazioni fornite dall'Autorità alla stessa H3G S.p.A., l'operatore sarà tenuto a valutare, ai fini della quantificazione dei predetti costi, la tipologia di contratto attivato nonché l'avvenuta riconsegna o meno, dei terminali da parte del cliente. Nel caso di specie l'istante ha sottoscritto un piano tariffario *business* e ha provveduto a restituire i tre terminali concessi in comodato d'uso, come risulta dalla bolla di consegna del DHL del 26 giugno 2007, decorsi soli ventisei giorni dall'esercizio del diritto di recesso. Alla luce di quanto sopra esposto, i

soli costi che risultano giustificati secondo i criteri di valutazioni individuati dall'Autorità e, in ossequio alle prescrizioni legislative, imputabili all'utente, ammontano ad euro 14,00 per ciascuna utenza. Di contro, ogni altro importo addebitato dall'operatore a titolo di penale per recesso anticipato deve ritenersi non dovuto.

RITENUTO, pertanto, che gli importi addebitati dalla società H3G S.p.A. a titolo di recesso anticipato siano dovuti nei limiti di quanto esposto in motivazione;

CONSIDERATO che l'istante ha regolarmente pagato le somme fatturate dalla società H3G S.p.A. a titolo di recesso anticipato e che pertanto esse, nei limiti sopra indicati, debbano essere rimborsate all'istante;

RITENUTO, altresì, che i rimborsi e gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, che per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 150,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che l'istante, come sopra rappresentato, ha partecipato all'udienza di discussione della controversia personalmente;

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

La società H3G S.p.A. è tenuta a rimborsare alla società Tanea Consulting s.r.l.:

a) l'importo di euro 1.699,01 oltre IVA, determinato sottraendo dall'importo complessivo addebitato all'istante a titolo di recesso anticipato nelle fatture nn. 781792704 e 782321674, pari ad euro 1.741,01, l'importo di euro 14,00, per ciascuna delle tre sim ad esso intestate, per complessivi euro 42,00;

b) l'importo di euro 150,00 per le spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

Tali importi dovranno essere corrisposti dalla società H3G S.p.A. mediante assegno bancario intestato all'istante, entro 60 giorni a decorrere dalla notifica della presente.

La somma così determinata a titolo di rimborso di cui al punto 1.a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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. 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 attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola