

DELIBERA N. 134/10/CIR

Definizione della controversia
R.P.F. Spurghi S.a.s./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 17 dicembre 2009 (prot. n. 93449), con la quale la società R.P.F. Spurghi S.a.s., in persona del legale rappresentante sig. de Bernardin, 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 30 marzo 2010 (prot. n. 19534), 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 27 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

La società R.P.F. Spurghi S.a.s., intestataria delle linee telefoniche n. xxxx, n. yyyy, n. zzzz e n. qqqq, lamenta l'illegittimo addebito in fattura delle penali per recesso anticipato.

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

i. l'istante attivava con l'operatore H3G S.p.A. quattro *sim card* che sin dal primo giorno risultavano non raggiungibili nonostante i telefoni associati alle *usim* segnassero piena copertura di rete;

ii. decorsi quattro mesi dalla sottoscrizione del contratto, a causa delle suesposte problematiche, l'istante decideva di esercitare il diritto di recesso relativamente a tutte le utenze interessate;

iii. successivamente alla interruzione del rapporto contrattuale in essere con l'utente, la Società addebitava all'istante la somma di euro 2.300,00 oltre iva, a titolo di recesso anticipato;

Tutto ciò premesso, l'istante chiede lo storno delle somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato, nonché il risarcimento del danno.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia, ha dichiarato che le utenze n. yyyy e n. qqqq, attivate rispettivamente col piano tariffario *Beasy* e *BMagic*, sono state disattivate nel giugno 2009 per *port out*, mentre le utenze n. zzzz e n. xxxx, attivate rispettivamente col piano tariffario *BMail900* e *Beasy*, sono state disattivate l'8 luglio 2009 per *port out*.

La Società ha, in ogni caso, 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.

Tanto premesso, la richiesta di storno formulata dalla parte nell'atto introduttivo può 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 *ad nutum*, con un preavviso massimo di trenta giorni, e che gli operatori non possono pretendere dai clienti alcun corrispettivo che non sia giustificato dalle spese, effettivamente sostenute dagli stessi, per l'interruzione anticipata del rapporto contrattuale.

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, l'istante ha sottoscritto un piano tariffario *business* e per quanto concerne gli apparecchi telefonici la Società, nel corso del procedimento, non ha eccepito nulla in merito alla mancata riconsegna dei terminali.

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 per ciascuna utenza. 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;

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 avendo presenziato all'udienza di conciliazione innanzi al Corecom Lombardia e 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 parziale dell'istanza della R.P.F. Spurghi S.a.s., 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 per ciascuna utenza;
- ii. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 per le 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, 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.

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