

DELIBERA N. 143/10/CIR

Definizione della controversia
Ditta Bara/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. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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 8 marzo 2006, prot. n. 0009452, con la quale la Ditta Bara 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 12 maggio 2006 (prot. n. 0020614) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 7 giugno 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di udienza del 7 giugno 2006;

VISTA la nota del 14 luglio 2006 (prot. n. 0029462) con la quale il Sig. Bara non accorda la proposta conciliativa formulata dalla controparte in sede di udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 7 giugno 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che il Sig. Bara, titolare dell'omonima ditta individuale, intestataria delle utenze telefoniche di tipo aziendale n. xxxx e yyyy, lamentava vari disservizi, quali la mancata applicazione delle condizioni contrattuali, proposte e sottoscritte, e la fatturazione, a proprio carico, di voci supplementari di costo non previste all'atto della stipula del contratto.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- i. in data 11 luglio 2005, il Sig. Bara sottoscriveva il contratto di abbonamento di tipo *business*, denominato "BSMART", con la società H3g tramite un consulente della società Premier s.r.l. di Napoli, la quale operava in nome e per conto di H3g S.p.A.;
- ii. il contratto proposto all'utente e poi sottoscritto dal Sig. Bara, prevedeva, a fronte di un canone mensile di euro 19 , le seguenti condizioni tariffarie (riportate in un prestampato pubblicitario, non facente parte della proposta contrattuale, e fornito dall'agente al cliente);

Servizi	Traffico settimanale incluso	Traffico eccedente
CHIAMATE VOCE		
Numeri Aziendali	5 ore	5 cent/min
Rete mobile 3		6 cent/min
Rete fissa		7 cent/min
Rete mobile altri operatori		8 cent/min
VIDEOCHIAMATE		
Numeri Aziendali	5 ore	37,5 cent/min
Rete mobile 3		37,5 cent/min
Webcam connessa a postazione fissa		37,5 cent/min
Rete mobile altri operatori		82,5 cent/min
SMS		
SMS nazionali		12,5 cent
VIDEOMESSAGGI (VMS; MMS)		
naz. fino a 100 kB		40 cent
E-mail 3 da portale		
fino a 6 kB	30 e-mail inviate e/o ricevute	10 cent
Rete mobile 3		10 cent+0,17cent/kB
E-mail 3		
da altri accessi		0,17 cent/kB
Portale		
pagine da portale		7,5 cent
Contenuti		
Contenuti		i prezzi di ogni contenuto sono indicati sul portale prima dell'acquisto
Traffico Dati		

Internet; InAzienda; PostOffice	0,17 cent/kB
---------------------------------	--------------

iii. inoltre il contratto “BSMART” offriva il traffico verso altri operatori mobili gratuito fino al 30 settembre 2005 e tassa di concessione governativa gratuita fino all’anno 2020;

iv. l’utente dichiarava inoltre di non aver mai ricevuto copia del contratto da H3g e di essere in possesso delle sole condizioni contrattuali di cui sopra;

v. in data 15 agosto 2005, la società H3g S.p.A. emetteva la fattura n. 580584536 a carico dell’utente in cui comparivano voci non riconosciute dal medesimo, quali:

1. anticipo n.2 canoni del contratto “BSMART”
2. anticipo n.2 canoni di noleggio di videofonini
3. pagamento di n.4 tasse governative (le predette dovevano essere gratuite fino al 2020)
4. addebito spese e attivazione delle due USIM 3
5. offerta chiamate gratuite fino al 30 settembre 2005 su tutti i gestori di telefonia mobile
6. scatto alla risposta su tutte le chiamate previste nel piano tariffario “BSMART”
7. I.V.A. per tutte le voci elencate ma non comprese nel contratto.

vi. Tale fattura di importo di euro 239,64 veniva comunque forzatamente ed interamente saldata in quanto il cliente aveva sottoscritto come modalità di pagamento il RID bancario;

vii. in seguito venivano emesse da H3g a carico del Sig. Bara altre fatture aventi le medesime voci sopraelencate;

viii. in data 15 novembre 2005, il Sig. Bara sporgeva regolare denuncia di smarrimento del videofonino tipo LG U8380 con numero telefonico yyyy, presso la Questura di Napoli, Commissariato di Pubblica Sicurezza “Borsa”;

ix. in pari data, il Sig. Bara inviava, con raccomandata A/R, formale disdetta dei contratti “BSMART” alla società H3g, informando la stessa di aver avviato la procedura di conciliazione presso la Camera di Commercio di Napoli;

x. in data 17 gennaio 2006, la Camera di Commercio di Napoli comunicava al Sig. Bara che la società H3g S.p.A. non intendeva aderire alla procedura di conciliazione;

xi. il Sig. Bara dichiarava, inoltre, di aver ricevuto regolare fatturazione di canoni e oneri di vario genere fino al mese di marzo 2006, dunque ben oltre il termine di decorrenza della formale disdetta del contratto e del tentativo di conciliazione.

Per quanto sopra descritto, il Sig. Bara chiedeva a questa Autorità di ritenere non valida la proposta contrattuale e di annullare ogni sorta di debito residuo a proprio carico nei confronti di H3g.

La società H3g S.p.A., nel corso dell’udienza del 7 giugno 2005, ha offerto al cliente, per mero spirito conciliativo, un parziale storno sull’insoluto maturato di euro 1.065,47. Pertanto l’importo ancora a carico dell’utente si ridurrebbe ad euro 557,34, ma la parte istante nel corso dell’udienza non ha accettato l’offerta transattiva non ritenendola congrua, e, pertanto le parti si riservavano di ricercare una nuova soluzione transattiva soddisfacente dei reciproci interessi. Tuttavia non avendo ricevuto alcuna comunicazione in relazione all’intervenuta cessazione della materia del contendere, non che procedersi alla definizione della controversia.

II. Motivi della decisione.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla mancata applicazione delle condizioni contrattuali, proposte e sottoscritte, e la fatturazione, a carico dell'utente, di voci supplementari di costo non previste all'atto della stipula del contratto.

Si ritiene che, con riferimento alla conclusione dei contratti, attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore sia responsabile della condotta degli agenti, e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale, in tal caso, l'agente di H3G S.p.A. ha rappresentato all'utente condizioni economiche particolarmente vantaggiose per ottenere l'assenso alla conclusione contratto.

RITENUTO che, alla luce di quanto sopra osservato, può evincersi la responsabilità di H3G S.p.A. che a mezzo del proprio agente di vendita ha ottenuto in modo ingannevole la volontà dell'utente prospettando condizioni economiche appetibili ma di fatto non coerenti con i piani tariffari commercializzati dal gestore.

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi 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;

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

1. La società H3g S.p.A. è tenuta a stornare il debito residuo dell'utente pari a euro 1065,47, ed a rimborsare euro 239,64 pagati dall'utente con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito aperta presso lo studio dell' Avv. Gianluca Papetti, nonché a tenere indenne l'utente da eventuali recuperi dell'Agenzia delle Entrate in relazione alla tassa governativa.
2. La somma così determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
3. 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.

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