



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 147/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CHALLENGE & PARTNERS / H3G S.P.A.
(GU14 n. 394/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 novembre 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della società Challenge & Partners, del 12 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria delle utenze telefoniche mobili *business* nn. 03405284xxx - 3913692xxx, ha contestato fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi non richiesti. In particolare, l'istante nell'istanza GU14 e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, nel mese di luglio 2013, ha sottoscritto un contratto con la società H3G S.p.A. che prevedeva un costo mensile fisso pari ad euro 29,00;
- b. l'istante, pur notando che gli addebiti erano più elevati di quelli concordati in sede di sottoscrizione del contratto, provvedeva al pagamento di tutte le fatture;
- c. nel mese di gennaio 2015, l'istante ha inviato reclamo tramite posta certificata senza ricevere alcun riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso dei costi maggiormente sostenuti dall'istante;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria; ma nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue: *“In primo luogo, eccepisce l'improcedibilità in merito alle nuove richieste avanzate solo nel formulario GU14 e non sottoposte al prodromico tentativo di conciliazione, nello specifico “la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti nonché il rimborso delle spese di procedura”. Ciò posto H3G rileva l'impossibilità di circoscrivere le richieste stante la genericità sia degli importi contestati sia della totale indicazione di un arco temporale. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, H3G rileva che mai nessun reclamo è stato formulato da parte del cliente nelle vigenze del contratto. Solo dopo il recesso del 22 gennaio 2015, a seguito di port out effettuato dal cliente, quest'ultimo inviava, in data 30 gennaio 2015, tramite l'avv. Gaudino, contestazione alla quale seguiva il tentativo di conciliazione svoltosi in data 24 febbraio 2015. Infine H3G, nonostante non abbia ravvisato alcun estremo di responsabilità, ha comunque tentato di dirimere la vicenda inviando una proposta in data 25 maggio 2015 - non accettata dal cliente – che prevedeva la disattivazione dell'utenza n. 3913692xxx attualmente sospesa con terminale in formula a rate, lo storno, pro bono pacis, di euro 500,00 dall'attuale insoluto di euro 888,36 determinato dal mancato pagamento delle fatture nn. 1531843639 -1533982095 -1549036102 e 1548040182, quest'ultima per le rate residue*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del terminale pari ad euro 326,68 nonché l'ulteriore dilazione in due rate della minor somma di euro 388,36”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La controversia verte sulla fatturazione indebita emessa dal gestore in assenza di una contestazione tempestiva che avrebbe consentito all'operatore di verificare il dettaglio del traffico e dei relativi addebiti.

Ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, è stata comunque richiesta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire la documentazione di dettaglio del traffico generato nei sei mesi antecedenti l'unico reclamo del 29 gennaio 2015 e quindi relativi al periodo 30 luglio 2014 – 22 gennaio 2015, data in cui il cliente ha effettuato *port out* verso altro gestore telefonico. Infatti, in base alle disposizioni vigenti in materia di privacy, gli operatori hanno l'obbligo di conservare il dettaglio del traffico relativo all'ultimo semestre da quando è stata presentata una contestazione. Dalla documentazione trasmessa dall'operatore sono stati rilevati solo due addebiti extra soglia pari ad euro 3,00 circa ciascuno relativi all'invio di SMS all'estero, pertanto, nel caso di specie, non risulta rinvenibile alcun superamento della soglia per la quale l'operatore ha l'obbligo di inviare al cliente il messaggio di *alert*, così come previsto dall'articolo 2 della delibera n. 326/10/CONS.

Alla luce di quanto premesso, non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *i)* volta alla restituzione degli importi più elevati corrisposti dall'istante, per le motivazioni sopra esposte, in quanto la tardività della contestazione, effettuata dopo circa un anno e mezzo dalla ricezione delle prime fatture, dopo aver addirittura cambiato gestore telefonico, nonché la genericità della stessa, in quanto non risulta allegata alcuna fattura né sono indicati gli importi da restituire né il periodo di riferimento, non hanno consentito a questa Autorità di analizzare il dettaglio del traffico telefonico effettuato dall'istante, onde poter disporre un'eventuale restituzione delle somme corrisposte in eccedenza.

Né possono essere accolte le richieste dell'istante di cui ai punti *ii)* e *iv)*, in quanto deve essere accolta l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità *ex* articolo 14, comma 1, del *Regolamento*, sollevata da H3G circa il differente oggetto delle richieste avanzate dall'istante con il formulario GU14, rispetto all'oggetto delle richieste presentate in sede di conciliazione tramite il formulario UG. La *ratio* del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni; pertanto, poiché le predette richieste non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sono state oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, non possono essere prese in considerazione in questa sede.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta, in quanto considerando il reclamo inviato tramite posta certificata in data 29 gennaio 2015 e la successiva udienza di conciliazione svoltasi in data 22 febbraio 2015, non risultano trascorsi nemmeno i 45 giorni previsti dalla Carta Servizi dell'operatore per la gestione del reclamo stesso, pertanto, alcun indennizzo potrà essere corrisposto all'istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Challenge & Partners nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 18 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci