



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 15/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CUOMO / H3G S.P.A.  
(GU14 n. 1448/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 gennaio 2016;

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 sig.ra Cuomo, del 30 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato le fatturazioni emesse dalla società H3G S.p.A. in quanto non ha mai sottoscritto alcun contratto con il predetto operatore. In particolare, l'istante nell'istanza GU14 e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, avendo ricevuto fatture dalla società H3G S.p.A., non avendo mai sottoscritto alcun contratto con il predetto operatore, in data 17 giugno 2008, ha presentato una denuncia penale presso i Carabinieri di Nocera Inferiore (SA) al fine di disconoscere le utenze telefoniche indicate in fattura;

b. successivamente, l'istante ha dato mandato al proprio legale al fine di procedere alle opportune comunicazioni nei confronti di H3G S.p.A. al fine di porre fine alle continue richieste di pagamento;

c. ciò nonostante, l'istante continua a subire la fatturazione ingiustificata, motivo per il quale, in data 29 maggio 2015, provvedeva ad inoltrare formale reclamo tramite il proprio legale.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per pratiche commerciali scorrette;
- 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. ha prodotto le repliche alla memoria avversaria sottolineando, *in primis*, che l'istante ha provveduto a sporgere denuncia ai Carabinieri solo dopo sei mesi dalla ricezione della prima fattura, oggetto di contestazione, informando formalmente l'operatore soltanto nel mese di maggio 2015, dopo circa sette anni, tramite il proprio legale. Pertanto, solo in tale momento, l'operatore, avendo appreso che le utenze telefoniche, già ormai disattivate per morosità, erano oggetto di un disconoscimento, ha provveduto a gestire il processo di disattivazione per disconoscimento, provvedendo, nel contempo, a ritirare la pratica dalla società di recupero crediti.

Alla luce di quanto descritto, alcuna pretesa indennitaria può essere avanzata dall'istante con riferimento all'attivazione di servizi non richiesti, in quanto in considerazione della denuncia penale presentata dall'istante, si è trattato di un'attivazione avvenuta ai danni dell'istante, in maniera fraudolenta da parte di terzi, rispetto alla quale l'istante ha presentato un reclamo solo nel 2015, dopo circa sette anni dall'accaduto.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento alla richiesta volta all'indennizzo per pratiche commerciali scorrette, la stessa esula dall'ambito di applicazione della delibera n. 73/11/CONS.

Infine, con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, H3G S.p.A., in data 15 giugno 2015, ha fornito riscontro tramite email al legale dell'istante, come risulta dalla documentazione allegata alla memoria depositata nei termini.

### **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 emessa dal gestore relativa ad utenze telefoniche disconosciute dall'istante, mediante denuncia presentata ai Carabinieri del paese di residenza, dopo circa sette anni dal ricevimento della prima fattura.

Tanto premesso, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *i)* volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto, a fronte della denuncia di disconoscimento presentata dall'istante, seppure dopo sette anni dal ricevimento della prima fattura contestata, non si ravvisano gli estremi dell'attivazione indebita di servizi da parte dell'operatore telefonico, bensì un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, rilevante penalmente, che non solo esula dalle competenze di questa Autorità, ma non consente di ascrivere alcuna responsabilità in capo al gestore telefonico, che, non appena ha ricevuto idonea comunicazione da parte dell'istante, avvenuta soltanto nel corso del 2015, ha provveduto a gestire tale richiesta provvedendo a disattivare le utenze telefoniche, ritirando, allo stesso tempo, la pratica dalla società di recupero crediti.

Né può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)* in quanto la stessa esula dall'ambito di applicazione del *Regolamento*, così come espressamente disciplinato dall'articolo 1.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, la stessa non può essere accolta, in quanto il reclamo inviato in data 29 maggio 2015 dall'istante risulta riscontrato dall'operatore in data 15 giugno 2015, come risulta dall'email allegata alla memoria di replica, pertanto, non si ravvisano gli estremi per la liquidazione di alcun indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Cuomo 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.

Roma, 28 gennaio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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