



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 159/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

T. DE VITA /H3G S.P.A.

(GU14 n. 528/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 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 del sig. De Vita, del 10 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3489830xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico senza preavviso ed richiesto il rimborso del costo del nuovo terminale. In particolare, l'istante nell'istanza GU14 e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, titolare di un abbonamento per il servizio di telefonia mobile cui era abbinato anche un terminale di alta gamma, ha subito senza preavviso la sospensione del servizio telefonico con notevoli disagi;

b. l'istante, con notevoli difficoltà, ha contattato il servizio clienti "3" ricorrendo al telefono di un amico anch'egli cliente "3", apprendendo, finalmente, che il servizio di fonia era stato sospeso perché non risultava pagata la fattura n. 1441913236;

c. in realtà, la fattura non era andata in pagamento alla sua scadenza naturale, 7 novembre 2014, perché l'istante aveva comunicato all'operatore tramite fax il cambio della modalità di pagamento, ma tale variazione non era stata gestita tempestivamente;

d. successivamente, l'operatore, consapevole della nuova modalità di pagamento, ha provveduto ad incassare per ben due volte l'importo pari ad euro 102,70 relativo alla fattura n. 1444082853, lasciando sempre insoluta la precedente fattura e restituendo la somma prelevata due volte solo dopo numerosi solleciti;

e. senza alcun preavviso, l'operatore ha provveduto, nel mese di dicembre 2014, a sospendere l'utenza telefonica causando notevoli disagi all'istante che ha dovuto acquistare un nuovo terminale con una nuova scheda.

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

- i. il rimborso del costo sostenuto per acquistare il nuovo terminale;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per addebito ingiustificato;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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: *"[H]3G, in ogni caso, dichiara che la modalità di pagamento mediante addebito su CartaSi è stata bloccata facendo sì che la fattura, n. 1441913236, non andasse in pagamento alla sua scadenza naturale (7 novembre 2014), rimanendo insoluta. In seguito, il cliente comunicava mediante fax una nuova modalità di pagamento - IBAN bancario - ma non provvedeva al pagamento della fattura rimasta insoluta; pertanto, H3G, in data 14 novembre 2014, inviava*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

preavviso di sospensione del servizio a mezzo posta ordinaria all'indirizzo in anagrafica Via Rosario, 14, Battipaglia. Il 9 dicembre 2014, risultando ancora insoluta detta fattura, provvedeva, quindi, a sospendere le tre utenze facenti capo al codice cliente, quindi, alla fatturazione in questione. Il 12 dicembre 2014, H3G, a mezzo raccomandata, inviava preavviso di risoluzione contrattuale, provvedendo, quindi, in data 9 gennaio 2015 a disattivare le tre utenze non risultando ancora pagata la predetta fattura. H3G, inoltre dichiara che non risulta alcuna richiesta volta a riottenere la riattivazione delle utenze né all'atto della sospensione né alla disattivazione tantomeno all'atto della presentazione della richiesta di conciliazione avvenuta nel mese di gennaio 2015, data ancora utile per il recupero delle numerazioni in questione. Di contro il cliente sia in sede di conciliazione che in questa sede di definizione avanza richieste generiche di ristoro non giustificate”.

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 principalmente sulla sospensione senza preavviso dell'utenza telefonica in seguito al mancato pagamento di una fattura e sulla richiesta di rimborso dei costi sostenuti per acquistare un nuovo terminale.

La richiesta dell'istante di cui al punto i) volta al rimborso dei costi sostenuti per acquistare un nuovo terminale non può essere accolta in questa sede in quanto la controversia verte sul disservizio legato alla sospensione dell'utenza telefonica per morosità e non sul malfunzionamento del terminale, pertanto, non si ravvisa la *ratio* sottesa alla richiesta di rimborso. *Ad abundantiam*, occorre rilevare, in ogni caso che la richiesta risulta generica e non è suffragata da alcuna documentazione probatoria che consenta di poter valutare il riconoscimento dei costi sostenuti per l'acquisto del nuovo terminale.

Né può essere accolta la richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'addebito ingiustificato effettuato dall'operatore con riferimento alla fattura n.1444082853 dell'importo pari ad euro 102,70, in quanto la fattispecie descritta non rientra in alcuna delle ipotesi indennizzabili di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, ma nel caso di specie, si rinviene in capo all'operatore l'obbligo di restituire le somme indebitamente percepite restituzione già posta in essere dall'operatore prima dell'instaurazione della presente controversia.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la richiesta non può essere accolta, in quanto in sede di tentativo di conciliazione svoltosi lo scorso 17 febbraio presso il Corecom Campania, H3G, ai sensi della propria Carta Servizi, ha già provveduto a riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Infatti, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, “[L]e disposizioni del presente regolamento non si applicano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”.

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 del sig. De Vita 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, 1 dicembre 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