



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 28/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GOLFO / H3G S.P.A.
(GU14 n. 1011/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 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. 656/15/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 denominato *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 Golfo, del 2 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di un'utenza telefonica *business* n. 3351570xxx, ha contestato le fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi non richiesti e traffico extra soglia, l'addebito dei costi per recesso anticipato nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, l'istante nell'istanza GU14 e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, cliente della società H3G S.p.A. dal 16 luglio 2009, in data 8 agosto 2012, aveva effettuato la portabilità verso altro operatore;
- b. l'istante contestava, tramite fax inviato nel 2012, anche l'addebito di fatturazioni ingiustificate per tutto il periodo di vigenza del contratto;
- c. nonostante fossero trascorsi i due anni previsti dal vincolo contrattuale, l'istante subiva l'addebito ingiustificato delle penali per recesso anticipato.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per le voci in fattura non riconosciute dal 16 luglio 2009;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per errata fatturazione e traffico dati non riconosciuto dal 16 luglio 2009;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso e la liquidazione dell'indennizzo per traffico dati oltre soglia, contenuti digitali e portale 3 per tutte le USIM;
- v. il rimborso della penale per recesso;
- vi. 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 merito ai reclami, gli unici correttamente ad essa pervenuti sono quelli inviati dall'utente nel mese di gennaio e febbraio 2015. Il reclamo allegato nel formulario GU14 afferente la data del 2012 non risulta gestito, in quanto probabilmente l'errore commesso dal cliente nell'indicazione del codice cliente non ha consentito di individuare con esattezza la provenienza del reclamo. In ordine alle penali, queste sono state applicate in quanto il cliente nel mese di agosto 2011 aveva sottoscritto con H3G una proposta di rinvolo per 12 mesi che, a richiesta di codesta Autorità, può essere depositata. Per effetto di tale contratto, quindi, la scadenza del vincolo contrattuale sarebbe stata il 18 agosto 2012 mentre il cliente ha effettuato port out il 10 agosto 2012. Per quanto riguarda la ripetizione degli importi non meglio definiti come extra soglia, H3G eccepisce che questi sono molto generici e che nel formulario GU14 è stata allegata un'unica fattura concernente detti importi, il cui extra soglia è riconducibile a soli euro 62,34. Vi è da sottolineare, inoltre, che in udienza è emersa che la richiesta di restituzione di detti importi dovrebbe essere ricondotta alle fatture*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

addirittura del 2009 nonostante, appunto, queste siano state debitamente pagate ed il cliente abbia cessato ogni rapporto contrattuale con H3G ad agosto 2012. Ciò posto, H3G in questa sede ha dato la disponibilità alla restituzione dell'importo relativo alla fattura di recesso anticipato prodotta nel formulario GU14 pari ad euro 727,03 nonché al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 15 gennaio 2015 fino alla data di udienza di conciliazione del 1 luglio 2015”.

3. Motivazione della decisione

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

La controversia verte sulla fatturazione ingiustificata emessa dal gestore per tutta la durata del contratto, sull'addebito delle penali per recesso anticipato e sulla mancata risposta ai reclami.

Alla luce di quanto emerso nel corso della discussione, le richieste dell'istante di cui ai punti nn. *i)* e *ii)* relative alle richieste di indennizzo per le voci in fattura non riconosciute nonché per errata fatturazione e traffico dati non riconosciuto dal 16 luglio 2009 non possono essere accolte, in quanto l'istante lamenta genericamente l'errata fatturazione richiedendo, in questa sede, la corresponsione dell'indennizzo allegando solo una fattura del mese di luglio 2009, senza allegare le altre fatture che avrebbero consentito di individuare le singole voci oggetto di contestazione al fine di valutare se sussistano gli estremi per liquidare un indennizzo di cui all'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS. Inoltre la richiesta di indennizzo risulta essere in ogni caso tardiva, considerato che il primo reclamo risale al 20 marzo 2012 e che il rapporto risulta cessato in data 8 agosto 2012.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere accolta e, pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS nella misura massima pari ad euro 300,00 considerando che il primo reclamo risale al 20 marzo 2012, sebbene sia indicato un codice cliente diverso da quello dell'istante, in quanto, in ogni caso nel reclamo erano indicati la ragione sociale dell'istante e la partita iva che avrebbero potuto consentire all'operatore di risalire al titolare dell'utenza telefonica.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv)* di rimborso e liquidazione dell'indennizzo per traffico dati oltre soglia, contenuti digitali e portale 3 non riconosciuti, la stessa non può essere accolta, in quanto valgono le medesime considerazioni di cui ai punti nn. *i)* e *ii)*.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *v)*, la stessa deve essere accolta in quanto l'operatore non ha fornito la prova di quanto dichiarato a verbale ovvero della rimodulazione del contratto che avrebbe determinato un rinvolo per ulteriori dodici mesi determinando la legittimità dell'addebito della penale per recesso anticipato pari ad euro 727,03.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *vi)*, relativa alla liquidazione delle spese di procedura, la stessa deve essere accolta e l'istante ha diritto alla corresponsione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della somma pari ad euro 100,00, considerato che lo stesso ha fatto ricorso all'assistenza di un delegato.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Golfo nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante, a corrispondere, oltre alla somma pari ad euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

i. euro 727,03 (settecentoventisette/03) a titolo restituzione delle somme addebitate per recesso anticipato;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

3. La società H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 11 febbraio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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