

Delibera n. 36/11/CIR

**Definizione della controversia
Centro diagnostico S. Maria s.a.s./H3G S.p.A.
(GU14/2323/09)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 aprile 2011;

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.173/07/CONS "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 30 dicembre 2009 con la quale il Centro Diagnostico S. Maria s.a.s., 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 29 marzo 2010, con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 21 aprile 2010;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 21 aprile 2010;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Centro Diagnostico S. Maria s.a.s., intestatario dell'utenza di telefonia mobile n. xxx, lamenta la ingiustificata sospensione del servizio telefonico, l'attivazione di servizi non richiesti e la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, dalle risultanze istruttorie, è emerso che:

i. in data 28 settembre 2009 la società H3G S.p.A. procedeva alla disattivazione del servizio di telefonia mobile attivo sull'utenza n. xxx;

ii. seguivano reclami telefonici dell'utente a cui veniva spiegato che la sospensione del servizio era dovuta all'abnorme traffico oltre soglia e che era necessario effettuare il pagamento immediato delle somme addebitate al fine di ottenere il ripristino del servizio;

iii. dalla visualizzazione del proprio conto telefonico *on line* l'utente rilevava che gli erano stati fatturati importi a titolo di corrispettivo per l'acquisto di un servizio denominato "risponderie".

iv. egli quindi presentava nuovamente reclamo contestando l'attivazione di detto servizio e i conseguenti addebiti cui seguivano le note di risposta della società H3G S.p.A. in cui essa confermava la correttezza degli addebiti;

v. il servizio veniva riattivato in data 15 ottobre 2009 a seguito dell'adozione da parte di questa Autorità di un provvedimento temporaneo *ex* articolo 5 della delibera n. 173/07/CONS;

Il Centro Diagnostico S. Maria s.a.s. ha chiesto alla società H3G S.p.A. il riconoscimento di un indennizzo per la indebita sospensione del servizio, il rimborso dei canoni pagati nel periodo interessato dalla sospensione pari ad euro 50,00, lo storno dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo per l'attivazione del servizio non richiesto di "risponderie", pari ad euro 615,91 più IVA e il rimborso delle spese di procedura.

Nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi innanzi a questa Autorità in data 21 aprile 2010 la società H3G S.p.A. ha dichiarato che "*nel mese di settembre 2009 a causa di un errore tecnico dei propri sistemi di fatturazione è stato addebitato erroneamente al cliente l'importo di euro 615,91 per l'acquisto mai effettuato di contenuti cd. risponderie*". La Società ha inoltre chiarito che essa "*a seguito dell'applicazione delle proprie procedure interne di controllo del traffico anomalo H3G S.p.A., a norma delle condizioni generali di contratto, ha sospeso il servizio*". La Società ha quindi riconosciuto di avere causato un disservizio al cliente e ha offerto all'istante, al fine di comporre in maniera bonaria la controversia, un indennizzo di euro 250,00.

II. Motivi della decisione.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, si evince che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra su due distinti

profili: a) l'attivazione non richiesta del servizio di "risponderie" e la conseguente indebita fatturazione, b) la illegittima sospensione del servizio telefonico.

Con riferimento al profilo *sub a)*, deve ritenersi senz'altro accoglibile la richiesta dell'istante avente ad oggetto lo storno delle somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura del servizio di "risponderie" (ossia il servizio che consente di sostituire, nel tempo di attesa per le chiamate in entrata, al tono libero una suoneria) atteso che la società H3G S.p.A., nel corso della udienza di discussione della controversia innanzi a questa Autorità, ha riconosciuto che gli importi contestati sono stati fatturati "erroneamente" dalla società H3G S.p.A. per "l'acquisto mai effettuato di risponderie".

In relazione al profilo *sub b)* deve ritenersi che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico sull'utenza intestata all'istante sia stata disposta indebitamente; a ben vedere, difatti, se pur in astratto legittima è la decisione della società di sospendere il servizio in presenza di traffico anomalo, ciò sia per ragioni di tutela dell'utente sia per esigenze di garanzia della stessa società, nel caso di specie non può non tenersi in debita considerazione il fatto che la situazione di traffico "anomalo" riscontrata sull'utenza intestata all'istante è stata determinata, per stessa ammissione della Società, da una condotta indebita dell'operatore medesimo, che ha provveduto ad addebitare costi particolarmente elevati all'istante in assenza di qualsiasi titolo idoneo a giustificarli. Alla luce di ciò si ritiene sussistente la responsabilità della Società per il disservizio subito dall'istante – consistente nella impossibilità di fruire del servizio telefonico – in quanto quest'ultimo risulta causalmente collegato ad una condotta dello stesso operatore telefonico. Pertanto, l'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 24 della Carta servizi della società H3G S.p.A. per i casi di mancato rispetto dei principi, degli obblighi e degli impegni in essa sanciti; difatti tra gli impegni assunti dalla Società vi è, evidentemente, quello di garantire la erogazione del servizio in modo regolare, impegno che, di contro, nel caso di specie non risulta essere stato assolto. Considerato inoltre che è stata accertata la illegittimità della sospensione del servizio telefonico dell'utenza *de qua* si ritiene che, in accoglimento della richiesta dell'istante, vada rimborsato a quest'ultimo altresì il canone da questi pagato per il periodo in cui egli non ha potuto fruire del servizio.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che le somme addebitate all'istante a titolo di corrispettivo per la fornitura del servizio "risponderie" non siano dovute e pertanto che vadano stornate;

RITENUTO, per le ragioni esposte in motivazione, che la sospensione del servizio sia stata disposta illegittimamente e che pertanto l'istante abbia diritto all'indennizzo previsto dalla Carta servizi della Società;

RITENUTO, inoltre, per quanto *supra* esposto, che vadano rimborsate all'istante le somme corrisposte a titolo di canone nel periodo in cui la linea risultava sospesa,

RITENUTO che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dall'articolo 24 della Carta dei Servizi, in quanto

questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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;

RITENUTO inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 150,00, in considerazione del fatto che l'udienza di discussione della controversia si è svolta in una città diversa da quella in cui la società Centro Diagnostico S.Maria s.a.s. ha la sede legale;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società H3G S.p.A., per i fatti di cui in premessa, è tenuta a:

a. stornare l'importo di euro 615,91 più Iva addebitato dalla società H3G S.p.A. all'istante erroneamente;

b. corrispondere l'importo di euro 102,00 a titolo di indennizzo per la indebita sospensione del servizio, computato moltiplicando l'importo di euro 6,00 per il numero dei giorni in cui il servizio è stato sospeso, pari a 17.

c. rimborsare l'importo di euro 50,00 corrisposto dall'istante a titolo di canone per il periodo interessato dalla sospensione del servizio.

Gli importi di cui ai suddetti punti b e c dovranno essere corrisposti dalla società H3G S.p.A. mediante assegno bancario intestato all'istante, entro 60 giorni a decorrere dalla notifica del presente provvedimento.

Le predette somme dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La predetta società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'istante, mediante assegno bancario, la somma di euro 150,00, quale rimborso delle spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

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.

Napoli, 6 aprile 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola