DELIBERA n. 4/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CALTABIANO / H3G S.P.A.
(GU14 n. 302/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 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 del sig. Caltabiano, del 24 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di due utenze telefoniche mobili nn. 3337753xxx e 3381044xxx, 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, in data 21 settembre 2012, contestava, tempestivamente, senza ricevere alcun riscontro, la fattura n. 1245380686 contenente costi per navigazione su pagine a pagamento;

b. successivamente, senza alcun preavviso, il gestore telefonico provvedeva a sospendere l'utenza telefonica n. 3337753xxx;

c. l'istante, in data 12 ottobre 2012, inviava un reclamo, rimasto privo di riscontro, con il quale contestava la sospensione dell'utenza telefonica ed i costi per attivazione di servizi non richiesti addebitati nella fattura n. 1251707761;

d. nonostante le utenze fossero state disattivate nel mese di dicembre 2012, l'istante ha continuato a ricevere le fatture anche nel periodo di inutilizzo del servizio;

e. l'istante, in data 25 febbraio 2013, contesta, altresì, l'attivazione di una ulteriore numerazione 3927544xxx, senza ricevere anche in tal caso alcun riscontro;

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

i. lo storno dei costi contestati;
ii. la rettifica delle fatture emesse ed in emissione a partire dal 12 settembre 2012, data di cessazione delle utenze;
iii. la liquidazione di un indennizzo per indebita cessazione delle utenze;
iv. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
vi. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
vii. l'accollo delle tasse di concessione governativa;
viii. 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 si è dichiarata disponibile a riconoscere uno storno parziale delle fatture attualmente insolute che ammontano complessivamente ad euro 2.271,25 a fronte dell'impegno dell'istante a corrispondere la restante somma pari ad euro 999,00 mediante tre pagamenti rateali, considerando che la sola fattura delle rate residue dei terminali ammonta ad euro 674,43. H3G ha poi eccepito l'inammissibilità della richiesta formulata

da parte istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione in quanto avvenuta per la prima volta nel corso dell'udienza di discussione.

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 indebita emessa dal gestore e sulla sospensione senza preavviso delle utenze telefoniche entrambe avvenute senza aver mai riscontrato i reclami inviati dal cliente.

In via preliminare, occorre precisare che deve essere accolta l'eccezione sollevata dall'operatore in merito all'inammissibilità della richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per perdita delle numerazioni, in quanto la stessa risulta avanzata per la prima volta nel corso della discussione svoltasi il 17 luglio 2015 e, pertanto, non risulta esperito il tentativo di conciliazione obbligatorio.

Alla luce di quanto emerso nel corso della discussione in assenza di prova contraria fornita dall'operatore, deve essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *i)* volta allo storno degli importi contestati presenti nelle fatture nn. 1245380686 e 1251707761 relativamente agli addebiti presenti sotto la voce "contenuti portale 3". Infatti, l'istante ha prontamente contestato tramite reclami scritti la presenza di addebiti ingiustificati, senza mai ricevere alcuna risposta, né in questa sede l'operatore ha fornito prova contraria attestante l'effettiva consapevole navigazione in internet da parte dell'istante, ragion per cui ne consegue che i relativi importi devono essere stornati.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, la stessa deve essere accolta e l'operatore telefonico, dovrà ricalcolare gli importi addebitati nelle fatture emesse successivamente al mese di settembre 2012, data in cui le utenze risultano sospese senza preavviso per morosità rendendo il servizio non utilizzabile dall'istante, stornando tutti gli importi fatturati, ad eccezione delle rate residue del terminale, a fronte di servizi non fruiti dall'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per indebita cessazione delle utenze, la stessa può essere accolta, in quanto in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore in merito alla comunicazione inviata al cliente, questi ha diritto all'indennizzo per la sospensione delle utenze telefoniche dal 20 ottobre 2012, data in cui l'istante ha segnalato per la prima volta la sospensione fino al 27 dicembre 2012, data in cui le due utenze sono state completamente disattivate, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro pari ad euro 7,50 *pro die*, per ciascuna delle due utenze telefoniche per il numero di 68 giorni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la stessa non può essere accolta, in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera n.

73/11/CONS non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.

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 è del 21 settembre 2012 mentre il tentativo di conciliazione si è svolto in data 2 dicembre 2014.

Non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *vi)*, in considerazione del fatto che, come già sopra precisato, l'operatore dovrà rettificare gli importi fatturati a far data dal mese di settembre 2012, stornando le relative fatture e richiedendo all'istante soltanto le somme relative alle rate residue dei terminali, pertanto, alcun ritiro della pratica dalla società di recupero crediti potrà essere imposto all'operatore. L'operatore dovrà stornare, altresì, la fattura relativa alle somme dovute per recesso anticipato in quanto, a fronte di una condotta negligente dell'operatore, non è possibile attribuire all'istante la responsabilità della chiusura anticipata del rapporto contrattuale bensì la stessa è stata determinata da un comportamento inadempiente del gestore telefonico che ha determinato la risoluzione anticipata del rapporto. Tanto premesso, ne consegue che le somme per recesso anticipato non devono essere corrisposte dall'istante.

Né può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *vii)*, in quanto stessa esula dall'ambito di competenza di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del *Regolamento* prevede espressamente l'esclusione delle controversie inerenti profili tributari.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *vii)*, relativa alla liquidazione delle spese di procedura, si ritiene equo riconoscere la somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00), in quanto l'istante ha partecipato ad entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza legale.

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 del sig. Caltabiano 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

i. euro 1.020,00 (milleventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione di due utenze telefoniche mobili;

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 stornare gli importi relativi ai "contenuti portale 3" con riferimento alle fatture nn. 1245380686 e 1251707761 ed a stornare le successive fatture ad oggi insolute, ad eccezione delle rate residue del terminale, tenuto conto che in data 12 settembre 2012 le due utenze telefoniche risultano sospese.

4. 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.

5. 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.

6. 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, 14 gennaio 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