



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 52/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BELLOPEDE / H3G S.P.A.  
(GU14 n. 145/2014)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 maggio 2014;

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. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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 dell’utente Bellopede, presentata in data 28 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

a

## **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante ha lamentato l'indebita fatturazione di importi non conformi a quanto pattuito in sede di adesione contrattuale da parte di H3G S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. l'istante, titolare delle utenze n. 3921035xxx, 3931767xxx, 3922913xxx e 3920714xxx, in data 9 maggio 2012, sottoscriveva proposta di abbonamento contrattuale con l'operatore H3G relativa all'attivazione di servizi sulle predette utenze, nonché all'acquisto di 5 terminali con la formula del pagamento rateale;
- b. nel mese di ottobre 2012, l'istante contattava telefonicamente il servizio clienti H3G richiedendo la disdetta dal predetto contratto;
- c. a seguito della predetta richiesta, l'operatore H3G continuava a fatturare importi non conformi a quanto pattuito in sede di adesione contrattuale, comunque non riferiti al traffico realmente effettuato (in particolare con le fatture n. 12473228259; n. 1280163755; n. 1245475053; n. 1280227770; n. 1251800464; n. 1268003841; n. 1331755230; n. 1348005047 e n. 1349007957);
- d. in data 15 aprile 2013 l'utente inviava, a mezzo fax, formale disdetta dal contratto sottoscritto in data 9 maggio 2012;
- e. in data 5 febbraio 2013 l'istante riceveva sollecito di pagamento da parte della società di recupero crediti Geri S.r.L. per un insoluto di euro 3.389,49.

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

- i. l'indennizzo per l'attribuzione di servizi non richiesti a seguito di disdetta telefonica del mese di ottobre 2012, fino alla risoluzione del contratto;
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato nel mese di ottobre 2012;
- iii. lo storno totale dell'insoluto.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società H3G S.p.A. ha, in primo luogo, eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto le utenze n. 3921035xxx, 3931767xxx, 3922913xxx non risultano intestate all'istante, il quale, di conseguenza, non riveste la qualifica di utente finale, di cui all'art. 1, comma 1, lett. J dell'allegato A alla delibera n. 173/07/CONS. Le predette utenze, infatti, sono state sovrascritte, rispettivamente, dalle utenze n. 3315425xxx, 3313125xxx e 3665433xxx, per effetto del *porting* richiesto da altro operatore, su iniziativa dell'utente.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Ciò posto, l'operatore ha precisato che le utenze sono state attivate a fronte di regolari proposte di abbonamento sottoscritte dall'utente presso i locali commerciali di H3G e che, a seguito di tale sottoscrizione, l'istante non ha mai disconosciuto i contratti, né i termini e le condizioni degli stessi e non ha mai avanzato alcuna contestazione durante la vigenza contrattuale, né alla ricezione del preavviso di risoluzione. Peraltro, solo a fronte dell'azione della società di recupero crediti GERI, a contratti risolti da 5 mesi, l'utente inviava una comunicazione nella quale chiedeva di risolvere i contratti e rifiutava i pagamenti dovuti. Tale comunicazione non può, quindi, considerarsi un reclamo, tenuto conto del contenuto dello stesso, nonché della tempestività con la quale è stato inviato.

La Società ha, comunque, evidenziato che l'attuale insoluto ammonta complessivamente ad euro 3.348,21, ed è determinato dalla somma degli importi di tutte le fatture emesse, mai saldate dal cliente senza che vi fosse alcuna contestazione.

### **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.

Per quanto concerne le richieste sub *i)* e sub *iii)*, occorre rilevare che, dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, è emerso che l'istante, in data 9 maggio 2012, sottoscriveva cinque contratti relativi all'attivazione di: *a)* n. 2 abbonamenti Voce; *b)* n. 1 ricaricabile "3 Power10"; *c)* n. 2 abbonamenti dati "web free", nonché l'acquisto, con la formula del pagamento rateale, di 1 terminale Nokia WP Lumia 800, 1 Samsung Galaxy Tab, 1 Sony Xperia Play White in abbinamento alle utenze voce e di 2 Datacart E173 EVO in abbinamento alle utenze dati, con la formula del comodato d'uso.

L'operatore H3G, pertanto, in conformità a quanto pattuito in sede di adesione contrattuale, ha regolarmente attivato le utenze ed ha consegnato i predetti terminali al Sig. Bellopede. L'utente, una volta ricevuta la prima fattura (n. 1247328259), non ha mai provveduto ad effettuare formale disconoscimento degli importi fatturati, secondo le modalità riportate in calce alla stessa. Successivamente, tale comportamento negligente è continuato anche con riferimento alle successive fatture, tant'è che l'istante non ha mai corrisposto alcun importo, maturando un insoluto pari ad euro 3.348,21 (relativo ai conti n. 1247328259, 1245475053, 1251800464, 1253590551, 1249068776, 1269044640, 1268003841, 1348005047, 1349007957). In particolare poi, relativamente alle fatture relative al costo dei terminali, l'istante non ha mai corrisposto alcun importo, pur trattenendo questi ultimi nella propria disponibilità.

Alla luce di tali premesse, le richieste sub *i)* e sub *iii)* sono da ritenersi infondate.

Analogamente, la richiesta di indennizzo sub *ii)* non può trovare accoglimento, in quanto l'unico reclamo avanzato dall'istante, inviato via fax ad H3G in data 15 aprile 2013, si limitava a richiedere formale disattivazione delle utenze. Tuttavia, nel caso di specie, tali utenze erano già state disattivate in data 31 ottobre 2012 (utenze dati) ed in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

data 2 novembre 2012 (utenze fisse) per morosità. Pertanto la predetta comunicazione, attenendo ad una circostanza già verificatasi (disattivazione delle utenze) per cause non imputabili all'operatore, non può giustificare la corresponsione di un indennizzo di cui all'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

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 rigetta l'istanza del Sig. Bellopede nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni espresse 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, 7 maggio 2014

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Francesco Sclafani