



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 53/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SANNA / H3G S.P.A.

(GU14 n. 922/2013)

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 Sanna presentata in data 27 giugno 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il Sig. Sanna, intestatario dell'utenza telefonica n. 3938542xxx, lamenta la mancata restituzione della somma di euro 120,06, oggetto di un pagamento duplicato, la mancata restituzione degli importi addebitati per servizi non richiesti, la cessazione del servizio fonia, nonché la mancata risposta ai reclami da parte di H3G S.p.A.

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

- a. in data 5 ottobre 2012 sottoscriveva contratto in abbonamento per l'utenza n. 3938542xxx;
- b. al momento della sottoscrizione venivano forniti i dati della carta di credito per gli addebiti delle fatture;
- c. in seguito alla comunicazione di un operatore del servizio clienti, l'istante, in data 4 gennaio 2013, inviava al numero di fax 800179xxx i dati relativi al codice IBAN su cui addebitare gli importi delle fatture successive, nonché copia del pagamento effettuato con bollettino postale;
- d. in data 21 gennaio 2013, veniva inviato nuovo fax con la copia dell'estratto conto da cui si evinceva l'addebito sulla carta di credito della fattura già pagata con bollettino postale;
- e. nonostante i due fax ed i numerosi reclami al *call center* della società H3G, quest'ultima non ha mai provveduto alla restituzione dell'importo reclamato;
- f. pur essendo l'istante creditore del predetto operatore, quest'ultimo, in data 17 aprile 2013, sospendeva l'utenza senza alcun preavviso;
- g. in data 30 luglio 2013, la società H3G procedeva alla disattivazione dell'utenza per morosità.

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

- i. la restituzione della somma di euro 120,06, pagata due volte;
- ii. la restituzione degli importi addebitati per servizi a pagamento mai richiesti;
- iii. l'indennizzo per la sospensione del servizio;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, ha, in primo luogo, precisato che: *“il fax dell'istante indicante il proprio IBAN era volto esclusivamente alla richiesta di rimborso effettuata per un doppio pagamento, sia tramite carta di credito sia a mezzo bollettino di conto corrente postale. Detto importo in eccesso, però, era andato a compensare due fatture insolute successivamente emesse, la n. 1335087709 dell'8 aprile 2013 e la 13735022 del 6 giugno 2013”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In secondo luogo, ha evidenziato che: *“la sospensione dell’utenza occorsa, invece, il 17 aprile 2013 è stata posta in essere a seguito di mancata comunicazione, da parte del cliente, di una modalità di pagamento valida, cioè dei dati della carta di credito richiesti tramite sms in data 3 aprile 2013, in quanto non più validi i precedenti dati comunicati della carta di credito. La disattivazione del 30 luglio 2013 dell’utenza in questione è occorsa per “collection”, a seguito del mancato pagamento da parte del sig. Sanna di due fatture (n. 1337335022 e n. 1335087709) per un totale di € 119,99 proprio perché mancava una modalità di pagamento valida – condizione essenziale per la prosecuzione contrattuale. La compensazione tra queste e le 120,00 euro del doppio pagamento è stata compiuta mediante la chiusura della richiesta di restituzione avanzata dal cliente in occasione dell’emissione in data 7 settembre u.s. delle fatture nn. 1348059172, 1339610612, 1349093334, utilizzando le 120 euro per ridurre l’esposizione debitoria del cliente”.*

Infine, per quanto riguarda la questione degli sms premium, l’operatore, a seguito di contatto telefonico con il cliente, ha effettuato uno sconto pari ad euro 40,00 (quaranta/00) IVA inclusa con nota di credito n. 1390001710 in data 8 gennaio 2013 su parte degli sms addebitati al cliente.

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.

Per quanto concerne la richiesta *sub i)*, occorre, in via preliminare, rilevare che, dall’esame della documentazione prodotta e dalle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, è emerso che la società H3G non ha mai provveduto al rimborso della somma pagata due volte dall’istante. Il predetto operatore, in sede di udienza, ha dichiarato che la somma di euro 120,06 è stata portata a compensazione delle due fatture nn. 1335087709 e 1337335022, emesse in data 8 aprile 2013 e 6 giugno 2013, per un totale di euro 119,99.

In verità, sul punto occorre precisare che le due predette fatture, essendo dovute per “canoni anticipati”, si riferiscono al periodo (che va dal 1 aprile 2013 al 30 giugno 2013) in cui l’istante non ha effettivamente usufruito del servizio, essendo quest’ultimo stato sospeso dalla società H3G in data 17 aprile 2013. Pertanto, la richiesta merita accoglimento.

Per quanto riguarda le fatture insolute, occorre precisare che la società H3G, in data 7 settembre 2013 ha emesso tre ulteriori fatture: la n. 1348059172 relativa al pagamento delle rate residue del terminale, la n. 1349093334 per spese di recesso e la n. 1339610612 concernente servizi del portale “3”.

Tuttavia, l’unica fattura dovuta è la n. 1348059172 di euro 285,93, relativa alle rate del terminale in dotazione dell’istante, in quanto il predetto bene risulta tuttora nella disponibilità del Sig. Sanna, avendo quest’ultimo acquistato lo stesso a rate mensili.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto riguarda le altre, invece, occorre precisare che la fattura n. 1349093334, relativa a spese di recesso, non è dovuta, atteso che quest'ultimo non è imputabile all'istante, mentre quella n. 1339610612 si riferisce esclusivamente a servizi mai richiesti dall'istante e, pertanto, non dovuti.

Merita accoglimento anche la richiesta di indennizzo *sub iii)*, relativamente alla sospensione della linea telefonica n. 3938542xxx.

In particolare, anche qualora fosse vero (dato non dimostrato dalla società H3G) che la sospensione sia stata causata dalla mancata comunicazione, da parte del cliente, di una modalità di pagamento valida (in quanto non erano più validi i precedenti dati comunicati della carta di credito e non poteva essere considerato come nuova modalità di pagamento la comunicazione del codice IBAN, avvenuta in data 4 gennaio 2013, volto esclusivamente alla richiesta di rimborso) la società H3G, comunque, non ha dato alcuna dimostrazione di aver rispettato gli oneri informativi imposti dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, il quale stabilisce che: “[n]el caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”. Inoltre l'informazione circa lo stato dei pagamenti contenuto in fattura non può essere considerato alla stregua di un preavviso di sospensione. D'altronde, alla luce dei fatti che hanno determinato il mancato pagamento, H3G non ha dato dimostrazione di una corretta gestione del rapporto contrattuale.

La società H3G, pertanto, sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo, da computare per il periodo intercorrente tra il 17 aprile 2013 (data della effettiva sospensione) ed il 27 giugno 2013 (data di presentazione dell'istanza a questa Autorità) per un totale di euro 525,00 così calcolati: euro 7,50 x 70 giorni.

Tuttavia, dall'importo di euro 525,00, deve essere sottratta la somma di euro 285,93 relativa alle rate del terminale non pagate dall'istante.

Anche l'ulteriore richiesta *sub iv)* può trovare accoglimento, attesa la mancata gestione del reclamo da parte della società H3G, la quale non ha fornito alcuna prova circa un effettivo riscontro al reclamo del 4 gennaio 2013, inerente al mancato rimborso del doppio pagamento della fattura n. 1254674691.

Il predetto operatore, pertanto, sarà tenuto a corrispondere ai sensi dell'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, un equo indennizzo, da computare per il periodo intercorrente tra il 4 gennaio 2013 (data di invio del fax di reclamo) al 27 giugno 2013 (data di presentazione dell'udienza introduttiva del presente procedimento) per un totale di euro 129,00 (centoventinove/00) così calcolati: euro 1,00 x 174 giorni meno, i 45 giorni che l'operatore ha per rispondere al reclamo stesso.

Per quanto riguarda la richiesta *sub ii)*, relativa alla restituzione degli importi addebitati per servizi a pagamento mai richiesti, occorre precisare che per l'unica fattura effettivamente pagata dall'istante, la n. 1254674691, la società H3G ha già emesso, in data 8 gennaio 2013, la nota di credito n. 1390001710 di euro 40,00 (quaranta/00) iva inclusa per gli sms premium indebitamente fatturati al cliente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presenziato personalmente all'incontro di conciliazione presso la Camera di Commercio di Oristano ed ha presenziato all'udienza di discussione in audioconferenza.

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 accoglie l'istanza di Sanna nei confronti della società H3G per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società H3G è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi:
 - i. euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza n. 3938542xxx (euro 7,50 per 70 giorni complessivi di interruzione del servizio), al netto delle somme eventualmente da compensare;
 - ii. euro 129,00 (centoventinove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. La società H3G è tenuta alla restituzione della somma di euro 120,06 (centoventi/06) relativa alla fattura n. 1254674691 pagata due volte dall'istante, e alla regolarizzazione della posizione amministrativo contabile mediante lo storno delle fatture nn. 1335087709, 1337335022, 1349093334 e 1339610612.
4. La predetta società è, altresì, tenuta 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.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 maggio 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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