



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 59/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO CALVELLO / H3G S.P.A.
(GU14 n. 2370/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 maggio 2015;

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. 569/14/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*”, 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 dello Studio Calvello del 31 ottobre 2014 nei confronti dell’operatore H3G S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'emissione di una nota di debito nonché fatturazioni elevate. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, titolare di un abbonamento per il servizio di telefonia mobile con la società H3G S.p.A. è stato informato, tramite SMS, dell'esistenza a suo carico di una debenza di circa 1.700,00 euro, da dover corrispondere entro il breve termine di cinque giorni al fine di evitare la sospensione del servizio;

b. l'istante, tramite il suo legale, tempestivamente provvedeva ad inoltrare formale reclamo con il quale chiedeva di acquisire la copia della suddetta nota di debito diffidando, altresì, l'operatore a non sospendere la linea telefonica;

c. l'utenza, nonostante il reclamo, veniva sospesa e l'istante provvedeva bloccare il proprio conto lasciando insolute le ultime fatture emesse ritenendole ingiustificatamente elevate.

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

- i. lo storno delle fatture oggetto di contestazione;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per i disservizi ed i disagi patiti.

2. La posizione dell'operatore

H3G S.p.A. non ha depositato alcuna memoria e nel corso dell'audizione presso l'Autorità si è dichiarata disponibile a riconoscere lo storno pari alla metà dell'attuale insoluto a carico dell'istante. La proposta è stata rifiutata dall'utente che insiste nella richiesta volta ad ottenere lo storno integrale dell'insoluto.

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 ha ad oggetto, in particolare, la contestazione della nota di debito dell'importo pari ad euro 1771,85 di cui l'utente è venuto a conoscenza tramite un semplice SMS, senza che lo stesso abbia avuto la possibilità di conoscere le motivazioni che hanno giustificato l'emissione del documento suddetto. L'utente, solo dopo aver



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

presentato reclamo scritto, ha avuto modo di acquisire la copia del documento ed ha potuto verificare che si trattava di un recupero della scontistica applicata da H3G.

L'operatore, in effetti, erroneamente aveva applicato degli sconti maggiori a quelli cui l'utente avrebbe avuto diritto e, pertanto, le fatture finora emesse presentavano importi inferiori a quelli sottoscritti dall'utente, che venivano recuperati mediante l'emissione della nota di debito. A tal proposito non può non rilevarsi come le modalità mediante le quali l'operatore ha posto rimedio ad un proprio errore nell'emissione delle fatture non risultano appropriate in quanto non conformi ai principi di trasparenza e correttezza sanciti dalle disposizioni normative e dalle delibere di questa Autorità in materia. Alla luce di quanto descritto, si ritiene equo disporre lo storno delle somme richieste da H3G mediante la nota di debito, in quanto l'invio dell'SMS non risulta idoneo a giustificare la restituzione degli importi in quanto carente dal punto di vista della forma e della motivazione. La società, infatti, avrebbe dovuto fornire adeguata comunicazione scritta motivata, corredata dalla copia del documento attestante il ricalcolo degli sconti, fornendo un termine congruo per l'adempimento, e non soli cinque giorni, intimando la sospensione della linea telefonica. Per tutto quanto sopra descritto, appare equo imporre all'operatore lo storno della nota di debito contestata.

Con riferimento alla richiesta, di cui al punto i), volta ad ottenere lo storno delle fatture contestate, la richiesta non può essere accolta in quanto l'utente si limita a dichiarare in istanza *“si contestano gli importi fatturati abnormi per un mero contratto di telefonia mobile”*, senza specificare le motivazioni sottese alla richiesta di storno. La richiesta appare generica e non consente alla scrivente di individuare le ragioni che possano giustificare lo storno delle fatture contestate, considerando che mai l'istante ha presentato reclamo volto alla contestazione del dettaglio del traffico indicato nelle fatture. Ne consegue che stante la genericità della richiesta, le fatture ancora insolute devono essere saldate dall'utente.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per il disservizio subito, la stessa non può essere accolta, in quanto dalla documentazione allegata all'istanza nonché da quanto emerso in sede di discussione, non è stato possibile individuare l'arco temporale in cui si è verificato il disservizio relativo alla sospensione dell'utenza telefonica.

Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento del disagio patito da parte istante, la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questa Autorità che, in sede di definizione, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento, *“può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Infine, si ritiene equo riconoscere all'istante la somma pari ad euro 100,00 (euro cento/00) per le spese di procedura.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza dello Studio Calvello nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e condanna la società H3G S.p.A. a corrispondere la somma pari ad euro 100,00 (*euro cento/00*) per le spese di procedura.

2. La società H3G S.p.A. è, inoltre, tenuta a stornare la nota di debito n. 1490182323 del 27 marzo 2014 dell'importo pari ad euro 1.771,85 (*millesettecentosettantuno/85*).

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

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

5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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, 21 maggio 2015

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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