

**DELIBERA N. 66/09/CIR**

Definizione della controversia Carla Dabbicco / H3G S.p.A.

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 28 ottobre 2009;

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", e successive modifiche ed integrazioni;

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 dell'11 marzo 2009 prot. n. 19407/09/NA con la quale la sig.ra XXX, rappresentata dall'avv. XXX, 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 15 aprile 2009 prot. n. U/30714/09/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24 settembre 2009;

UDITE le parti in data 24 settembre 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

La sig.ra XXX ha lamentato l'attivazione non richiesta del servizio telefonico da parte della società H3G S.p.A. con riferimento alle utenze di rete mobile corrispondenti ai numeri: YYY – YYY e YYY.

In particolare, l'utente ha asserito di avere ricevuto, a partire dal mese di settembre 2007, una serie di fatture emesse indebitamente dalla società H3G S.p.A. in quanto inerenti ad un profilo contrattuale mai sottoscritto e di avere presentato puntualmente, alla ricezione di ogni singola fattura, reclamo in ordine all'arbitraria attivazione del servizio e alla conseguente indebita fatturazione. Al riguardo, ha precisato di avere sporto denuncia in data 2 settembre 2008 presso il Comando dei Carabinieri di Bari Picone, disconoscendo qualsivoglia contratto sottoscritto con la società H3G S.p.A..

In ordine alla problematica controversa, il ricorrente ha puntualizzato la mancata risposta scritta al primo reclamo inviato in data 13 settembre 2007 a mezzo raccomandata A.R., ricevuto dalla società H3G S.p.A. in data 17 settembre 2007, prodotto in copia agli atti.

In conclusione, il ricorrente ha richiesto un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13 settembre 2007, successivamente più volte reiterato, nonché il rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della presente procedura.

La società H3G S.p.A., in sede di udienza, ha evidenziato “*di avere attivato le utenze sulla base della ricezione di una regolare, almeno apparentemente, proposta di abbonamento corredata dai dati anagrafici e bancari, nonchè dai documenti di identità tributari e da una dichiarazione olografa relativa al proprio conto corrente di appoggio. Ha comunque provveduto a seguito della ricezione della denuncia presentata all'autorità di pubblica sicurezza, all'annullamento della posizione amministrativa contabile inerente alle utenze, oggetto di contestazione, mediante l'emissione delle seguenti note di credito 890582203 - 890582204 - 890582206 - 890582207 - 890582216 - 890582219 - 890582228 - 890582232. In ordine al mancato riscontro ai reclami, la società fa presente che gli stessi sono stati inoltrati alla Casella Postale n.150 di Prezzano sul Naviglio, in luogo dell'indirizzo indicato in Carta Servizi, casella Postale n.133 – Roma Cinecittà per il quale sono previsti gli indennizzi*”.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via preliminare, si deve evidenziare che la questione controversa si incentra sulla scorretta gestione del ricorrente a seguito del disconoscimento contrattuale

più volte segnalato, mediante reclami telefonici e scritti, alla società H3G S.p.A. e poi successivamente denunciato all'autorità di pubblica sicurezza. Dalla disamina della documentazione prodotta agli atti, si evince che la società H3G S.p.A., noncurante delle rimostranze formulate dalla ricorrente per oltre un anno, ha provveduto all'annullamento della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno degli importi fatturati indebitamente, solo ed esclusivamente a seguito della ricezione della denuncia sporta dalla ricorrente in data 2 settembre 2008. A fronte della dogianza sollevata dalla sig.ra XXX in ordine alla mancata risposta ai reclami inoltrati dalla stessa in concomitanza con la ricezione delle singole fatture, non può trovare accoglimento, in quanto infondata, l'argomentazione eccepita in sede di udienza dalla società H3G S.p.A., secondo la quale il mancato riscontro ai reclami è dipeso dall'invio degli stessi ad un indirizzo diverso da quello indicato in Carta Servizi: tale rilievo, infatti, è destituito di ogni fondamento, in considerazione del fatto che, *in primis*, la sig.ra XXX, in assenza di qualsivoglia rapporto contrattuale con la società H3G S.p.A., non potendo avere contezza dell'indirizzo “*Casella Postale n.133 – Roma Cinecittà*” dedicato ai reclami, previsto dalla Carta Servizi, ha utilizzato l'unico riferimento a disposizione, e nello specifico “*Casella Postale n.150 di Trezzano sul Naviglio*”, riportato sulle fatture ricevute. Del resto, a mente del principio giuridico di apparenza del diritto e di affidamento incolpevole, l'intento del legislatore è quello di tenere indenne da ricadute patrimoniali il soggetto che incolpevolmente subisce le conseguenze negative di una non effettiva sussistenza della situazione nella quale aveva risposto affidamento, e di contro, di colpire il soggetto che crea la situazione di apparenza, obbligandolo a ristorare i terzi incolpevoli dai pregiudizi patiti. In secundis, la medesima censura va rigettata in quanto l'avvenuta ricezione degli stessi è comprovata dal timbro postale apposto sugli avvisi di ricevimento, prodotti in copia agli atti dalla ricorrente.

Pertanto, a fronte della mancata risposta al reclamo scritto, inviato in data 13 settembre 2007, e ricevuto dalla società H3G S.p.A. in data 17 settembre 2007, rileva il disposto degli articoli 8, comma 4, e 11, comma 2, della Delibera n. 179/03/CSP, oltre che dell'art. 25, commi 1 e 2 delle condizioni generali di contratto, secondo cui la risposta al reclamo deve essere motivata e fornita entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ne consegue che la sig.ra XXX ha diritto ad un indennizzo per la mancata risposta ricevuta, per il cui calcolo il parametro da utilizzare è quello ordinario della Carta dei Servizi di H3G (6 euro *pro die*), da moltiplicare per n. 474 giorni intercorrenti tra il 1 novembre 2007 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta al reclamo ricevuto l'11 ottobre 2007) e il 17 febbraio 2009, data dell'udienza, nel corso della quale l'utente poté infine interloquire con il gestore sul suo specifico caso.

RITENUTO, per quanto precede, che la domanda sia da accogliere nel senso esplicato, con affermazione del diritto dell'utente ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato secondo le modalità prescritte dalle condizioni generali di contratto;

RITENUTO che il cliente abbia diritto ad essere rimborsato per le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per la rappresentanza nella presente procedura svolta in regione diversa da quella di residenza, equitativamente quantificabili in Euro 150,00 (centocinquanta/00), ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

## **DELIBERA**

1. La società H3G S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla sig.ra XXX, l'indennizzo di Euro **2.844,00** (duemilaottocentoquarantaquattro/00), computato moltiplicando l'importo di Euro 6,00 *pro die* per n. **474** giorni per mancata risposta al reclamo con riferimento al periodo intercorrente tra il 1 novembre 2007 ed il 17 febbraio 2009, secondo il parametro previsto dalla Carta dei Servizi di H3G S.p.A..
2. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
3. La società medesima è tenuta a rimborsare alla sig.ra XXX, a mezzo assegno bancario, l'importo di Euro **150,00** (centocinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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 medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 28 ottobre 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola