



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 68/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ARRABITO / H3G S.P.A.

(GU14 n. 1648/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 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. 88/16/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 denominato *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 della sig.ra Arrabito, del 3 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 3333063xxx, ha contestato le fatturazioni ingiustificate ed il malfunzionamento del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, avendo ricevuto, sin dalla stipula del contratto, fatture con importi più elevati di quelli pattuiti, in data 22 gennaio 2015, ha chiesto la disattivazione dei servizi a pagamento nonché la restituzione delle somme addebitate ingiustificatamente;

b. in data 20 febbraio 2015, l'istante ha notato una perdita del segnale telefonico e del servizio dati e, dopo alcuni giorni, in data 23 febbraio 2015, ha richiesto l'intervento tecnico di H3G, ma il disservizio non è mai stato risolto.

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

i. il rimborso degli importi non riconosciuti ricompresi nella voce "traffico extra soglia/premium" oltre rivalutazione ed interessi;

ii. l'adempimento della richiesta del 23 febbraio 2015;

iii. la liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7 e 8 della delibera n. 73/11/CONS;

iv. la liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 5 e 11 della delibera n. 73/11/CONS;

v. 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 della discussione ha eccepito la genericità dell'istanza in quanto non corredata delle fatture ivi contestate né di alcuna indicazione degli importi o dell'arco temporale in esame ed ha, comunque, effettuato una proposta conciliativa che non è stata accettata dall'istante.

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.

L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi mai richiesti dall'istante senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questa Autorità la verifica di quanto contestato, non avendo allegato i fatti posti a fondamento della propria pretesa.

L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso, spettando all'operatore, per il principio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica non consentendo di procedere ad alcuna verifica.

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Sicilia. Né si comprende l'assenza di alcuna contestazione relativa alle errate fatturazioni. A tal proposito, la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”* (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante di cui al punto i), avente ad oggetto la restituzione delle somme corrisposte all'operatore non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati, considerata la mancanza delle fatture contestate che potesse consentire di circoscrivere il periodo di riferimento e gli importi contestati.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione depositata non vi è traccia di alcun reclamo inviato all'operatore di cui si richiede l'adempimento.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii), valgono le considerazioni di cui al punto i), ovvero, stante la genericità della richiesta non è possibile valutare se siano stati attivati servizi non richiesti dall'istante e, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto all'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv), la stessa non può essere accolta nella parte in cui l'istante chiede la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Sicilia, pertanto, non sussistono gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Con riferimento alla richiesta volta alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 5 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, la stessa non può essere accolta, in quanto l'istante non ha mai evidenziato la presenza di un malfunzionamento. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *«[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Con riferimento alla richiesta *sub v)*, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Arrabito nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi