

DELIBERA N. 74/09/CIR

Definizione della controversia De Biase / H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 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'art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante "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 del 6 aprile 2009 (prot. n. 28560/09/NA) con la quale il Sig. XXX rappresentato e difeso dalla Federconsumatori, 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 3 giugno 2009 (prot. n. U/43343/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 14 luglio 2009;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 14 luglio 2009;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia**

Il Sig. XXX, titolare delle utenze n. YYY, n. YYY e n. YYY nella propria istanza e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

1. in data 7 marzo 2007 stipulava con l'operatore H3G S.p.A. un contratto business per la fornitura di servizi di telecomunicazioni relativamente alle utenze n. YYY, n. YYY e n. YYY;

2. come stabilito in sede di sottoscrizione del contratto il pagamento delle fatture sarebbe avvenuto mediante bonifico bancario, previa ricezione delle stesse in formato cartaceo. Tutti i conti telefonici pervenuti presso l'indirizzo indicato dall'utente venivano regolarmente saldati;

3. lo stato di morosità successivamente imputato all'istante discende da una responsabilità della società H3G S.p.A. la quale, senza fornire alcuna comunicazione e in assenza di una valida giustificazione, inviava i conti telefonici presso un altro indirizzo, in specie quello dei genitori del sig. XXX, residenti in altro comune;

4. pertanto, le fatture erroneamente recapitate venivano saldate in ritardo o restavano insolte, determinando uno stato di morosità e la successiva sospensione della linea telefonica preavvisata dall'operatore con raccomandata A/R del 3 dicembre 2007. Anche per la suddetta comunicazione la società resistente si avvaleva dell'indirizzo inesatto;

5. in data 28 gennaio 2008, considerata la necessità di utilizzare le utenze sospese per svolgere l'attività aziendale, l'istante inviava alla società H3G S.p.A. una lettera con la quale specificava nuovamente l'indirizzo presso il quale dovevano pervenire le fatture e nel contempo manifestava la volontà di provvedere all'immediato pagamento delle somme insolte, rimaste tali per cause non imputabili allo stesso;

6. la società H3G S.p.A., in ogni caso, non forniva alcun riscontro, perpetrando lo stato di sospensione delle predette linee telefoniche;

7. con raccomandata A/R del 15 febbraio 2008 e fax del successivo 29 febbraio l'istante, previo contatto con la Federconsumatori, reiterava la richiesta di ripristino delle utenze. L'operatore, tuttavia, non forniva risposta in merito;

8. solo a seguito di sollecito del 19 marzo 2008 la società H3G S.p.A., mediante lettera del 1 aprile 2008, riconosceva l'errore nell'invio delle fatture e si impegnavano ad effettuare gli opportuni interventi per rimuovere il disservizio segnalato;

9. per quanto detto l'istante chiede i) il riconoscimento di un equo indennizzo per l'illegittima sospensione delle linee telefoniche; ii) il riconoscimento di un equo indennizzo per la mancata risposta ai reclami entro i termini previsti dalle condizioni

generali di contratto; iii) ristampa delle fatture, precedentemente emesse, con l'indicazione dell'indirizzo corretto per consentire alla società istante la regolarizzazione della propria posizione fiscale e contabile; iiii) il risarcimento del danno derivante dalle inadempienze contrattuali perpetrate dalla società H3G S.p.A., quantificato nella somma di euro 15.000,00.

La società H3G S.p.A., in sede di udienza, ha dichiarato che:

1. in data 7 settembre 2007 il cliente ha contattato la società per richiedere delle informazioni in merito alle fatture rimaste insolte, specificando l'erroneità dell'indirizzo indicato sui conti telefonici;
2. alla richiesta di inviare un fax per confermare le modifiche, il cliente opponeva un rifiuto netto;
3. in data 3 dicembre 2007 inviava una lettera di preavviso di sospensione, seguita da un preavviso di disattivazione del 14 gennaio 2008;
4. il successivo 16 gennaio l'utenza veniva sospesa;
5. in data 25 gennaio 2008 il cliente veniva contattato e sollecitato per il pagamento delle somme ancora dovute. Si provvedeva altresì ad inoltrare copia conforme delle medesime fatture;
6. in data 3 febbraio 2008 viene gestita la segnalazione n. IR0000002939987, chiusa con esito negativo in quanto le richieste del cliente, ovvero la riattivazione delle linee e la correzione dell'indirizzo, risultavano già sui sistemi interni della società. A riprova, il conto emesso in data 15 febbraio 2008 riporta il recapito corretto;
7. in data 21 febbraio 2008 le utenze vengono nuovamente sospese;
8. nel corso dell'udienza del 14 luglio 2009 la società H3G proponeva alla parte lo storno dell'intero insoluto pari ad euro 791,75 e la corresponsione di euro 300,00 a titolo di rimborso spese. La predetta offerta non è stata accettata dalla istante.

## **II. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

Sulla base degli scritti difensivi prodotti e delle dichiarazioni rese nel corso dell'audizione tenutasi in data 14 luglio 2009 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

i. La richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante per l'indebita sospensione della linea telefonica merita accoglimento. In specie, l'utente lamenta la mancata ricezione delle fatture presso la sede della propria azienda, il cui indirizzo è stato fornito alla società H3g S.p.A. al momento della sottoscrizione del contratto. Tale circostanza ha determinato un ritardo nel pagamento dei conti telefonici da parte dell'utente che, conseguentemente alla posizione debitoria assunta nei confronti dell'operatore, ha subito dapprima la sospensione delle linee telefoniche e successivamente la cessazione definitiva delle stesse. Orbene, i conti telefonici sono stati regolarmente saldati fin quando correttamente recapitati; tuttavia, a partire dal conto n. 782226758 con scadenza 14 novembre 2007, la società resistente si è avvalsa, per l'invio delle fatture, di un indirizzo diverso da quello precedentemente specificato

dal cliente. Quest'ultimo dunque, nell'impossibilità di avere contezza immediata delle somme addebitate, ha provveduto al pagamento degli importi oltre il termine previsto ovvero non ha corrisposto quanto dovuto.

ii. Non è opinabile lo stato di morosità imputabile all'istante dal quale discende la sospensione delle linee telefoniche disposta dall'operatore in base agli articoli 15.9 e 18.3 delle proprie condizioni generali di contratto. Le suddette prescrizioni, oltre a specificare che *"il cliente è obbligato a pagare per intero l'importo delle fatture entro il termine previsto"*, dettano quali azioni il gestore è legittimato ad intraprendere in caso di inadempimento della parte contraente, in specie *"in caso di inottemperanza 3 si riserva di sospendere, con un preavviso, in tutto o in parte, i servizi"*. Nel caso prospettato, tuttavia, quanto specificato non può trovare applicazione. *In primis* è la stessa società H3G S.p.A. a riconoscere, con lettera del 1 aprile 2008 inviata al sig. XXX, l'errore commesso precisando che *" il conto 3 è stato erroneamente stampato con un indirizzo non corrispondente al suo"* e comunicando altresì di aver avviato gli opportuni adempimenti per garantire la corretta ricezione delle successive fatture. In secondo luogo, non è configurabile una responsabilità in capo all'istante allorché *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da cause a lui non imputabile"* (articolo 1218 c.c.). Nel caso di specie, il mancato pagamento delle fatture, dunque, non costituisce un'ipotesi di inadempienza contrattuale imputabile al cliente: infatti, dalla documentazione acquisita agli atti si evince che lo stato di morosità non discende da circostanze riconducibili alla volontà del debitore bensì alla condotta del medesimo operatore. Per quanto premesso la sospensione delle linee telefoniche, seguita dalla cessazione delle stesse, seppur correttamente preavvisate dalla società H3G S.p.A. è da considerarsi, in tal sede, arbitraria ed in quanto tale legittima la liquidazione di un indennizzo da calcolarsi secondo i parametri fissati dall'articolo 24 della carta dei servizi, come richiamato dall'articolo 25 delle condizioni generali di contratto.

iii. Trova altresì accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante per la mancata risposta ai reclami entro i termini previsti dalla carta dei servizi della società H3G S.p.A.. Sul punto l'articolo 9 specifica che *"l'esito del reclamo sarà comunicato al cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo richiede un tempo maggiore la società informerà il cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta"*. Nella caso in esame, in data 7 settembre 2007 l'istante segnalava all'operatore l'inesattezza dell'indirizzo utilizzato per l'invio della fattura; alla predetta comunicazione sono seguiti ulteriori segnalazioni in merito alle quali il gestore non ha mai fornito riscontro, né ha provveduto alla correzione richiesta per consentire al cliente di assolvere regolarmente agli obblighi contrattuali. Solo in data 1 aprile 2008, con un ritardo di 160 giorni, la società H3G S.p.A. ha comunicato l'esito del reclamo. In applicazione dunque del già citato articolo 9 *"nel caso in cui 3 non rispettasse i termini prefissati, il cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa carta in ottemperanza all'articolo 4 comma 1 della delibera n. 104/05/CSP"*, anche in tal caso l'indennizzo sarà quantificato ai sensi dell' articolo 24 della carta dei servizi.

iv. In ultimo l'istanza di risarcimento formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in tal sede. In particolare sia la quantificazione che liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza 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”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO che la mancata corresponsione delle somme addebitate dalla società H3G S.p.A. non costituisce ipotesi di inadempimento contrattuale in quanto lo stato di accertata morosità è dipeso da cause non imputabili all'istante;

RITENUTO che, per quanto sopra esposto, sussiste la responsabilità della società H3G S.p.A. in ordine alla sospensione delle tre linee telefoniche e pertanto, la medesima società è tenuta a corrispondere un equo indennizzo, da computarsi ai sensi dell'articolo 24 della carta dei servizi;

RITENUTO che per l'accertato ritardo nel riscontro al reclamo del cliente sussistono i presupposti per la liquidazione da parte della società H3G S.p.A. di un equo indennizzo, come previsto dall'articolo 9 della carta dei servizi;

RITENUTO, inoltre, che, in applicazione del principio di proporzionalità, la quantificazione degli indennizzi dovrà necessariamente prescindere dal massimale fissato dalla carta dei servizi della società H3G S.p.A., al fine di garantire una corrispondenza tra l'indennizzo ed il pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO, infine, che i rimborsi e gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

#### **DELIBERA**

1. la società H3G S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata in data 6 aprile 2009 dal sig. XXX, è tenuta a:

i. corrispondere, mediante assegno bancario intestato al sig. XXX, l'indennizzo pari ad euro 666,00, computato moltiplicando la somma di euro 6,00 *pro die* prevista dalla carta dei servizi (articolo 24) per il numero di 37 giorni di illegittima sospensione della linea (16 gennaio 2008 / 21 febbraio 2008) per ciascuna delle 3 utenze interessate dalla interruzione;

ii. corrispondere, con le medesime modalità, l'indennizzo pari ad euro 960,00 computato moltiplicando la somma di euro 6,00 *pro die* prevista dalla carta dei servizi (articolo 24) per il numero di 160 giorni di ritardo nel fornire riscontro al reclamo;

iii. maggiorare le suddette somme della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia e fino alla data di effettiva erogazione;

iv. comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 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 presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, 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, 26 novembre 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola