

**Delibera N. 75/11/CIR**

**Definizione della controversia  
B.D. / H3G S.p.A.  
(GU14/755/10)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 luglio 2011;

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 recante "*Regolamento in materia 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 28 settembre 2010 (prot. n. 56332), con la quale il sig. D.B., rappresentato e difeso dall'Avv. Gianluca de Cunzo, 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. (di seguito, H3G);

VISTA la nota del 26 ottobre 2010 (prot. n. 62385), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 11 novembre 2010;

UDITE le parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. D.B., titolare dell'utenza n. 393901xxxx, contesta nei confronti della società H3G la fatturazione di un servizio mai fruito e l'addebito dei costi per recesso anticipato.

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

i. in data 15 novembre 2007 l'istante sottoscriveva con la 3 un contratto per l'attivazione del servizio "Fast Mobile Office";

ii. nonostante l'agente avesse assicurato la regolare funzionalità del servizio, l'utente riscontrava fin da subito l'impossibilità di effettuare le connessioni ad internet;

iii. con la ricezione della prima fattura il sig. Blasi appurava l'addebito dei costi di attivazione seppure non riferiti dall'agente in sede di sottoscrizione del contratto;

iv. con l'invio del secondo conto telefonico l'istante riscontrava, altresì, che tutti i tentativi di connessione erano stati effettuati in roaming determinando una fatturazione pari ad euro 155,42 oltre iva;

v. in considerazione del malfunzionamento del servizio l'istante contattava il customer care chiedendo la risoluzione del contratto. In tale circostanza veniva negato la disattivazione del servizio dovendo rispettare la durata minima del contratto (24 mesi);

vi. in data 17 maggio 2008 inviava formale disdetta per il tramite di un legale;

vii. dal mese di febbraio 2008 il servizio non è mai stato utilizzato né l'istante effettuava ulteriori tentativi di connessione. Ad ogni modo provvedeva a corrispondere regolarmente tutte le fatture ricevute per evitare l'addebito dei costi per il recesso anticipato;

viii. in prossimità della scadenza naturale del contratto confermava, mediante A/R, l'istanza di recesso. Ciononostante la Società addebitava i costi per recesso anticipato.

Tutto ciò premesso l'istante chiede *i)* il rimborso di tutte le fatture corrisposte pari ad 1.712,79 per non aver mai usufruito del servizio; *ii)* il rimborso delle penali illegittimamente addebitate; *iii)* riconoscimento delle spese di procedura.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza ha dichiarato di aver disattivato le utenze su espressa richiesta del cliente formulata mediante raccomandata a/r precisando che per tutta la vigenza del contratto non ha mai avuto contestazioni in merito. L'unica segnalazione pervenuta risulta datata dicembre 2008, regolarmente gestita anche con lettera di ricontatto al legale che, in ogni caso, è risultato irreperibile. Detto ciò il cliente non ha mai contestato il malfunzionamento, c'è stato un comportamento concludente mediante la regolare corresponsione delle fatture e dunque H3G ha ritenuto che alcuna somma sia dovuta a titolo di rimborso. Ad ogni buon conto, ha precisato che le somme addebitate a titolo di penale sono state già oggetto di storno.

## **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, seppure nei limiti di seguito specificati.

Per quanto concerne la richiesta di rimborso delle somme corrisposte dal cliente pur senza fruire del servizio, la stessa può trovare accoglimento limitatamente alle fatture emesse a seguito della comunicazione inviata in data 9 maggio 2008 e pervenuta presso la H3G il successivo 22 maggio (come risulta dalla cartolina di ricevimento allegata all'istanza). In particolare, anche se non è possibile comprovare l'effettiva funzionalità di internet a decorrere dalla data di attivazione del servizio, è indubbio che con la comunicazione del 9 maggio 2008 il sig. Blasi ha espressamente richiesto la risoluzione del contratto; da tale momento, quindi, la Società avrebbe dovuto disattivare il servizio ed interrompere la fatturazione. Ne deriva che il cliente, pur avendo regolarmente pagato i successivi conti telefonici, non ha assunto alcuna condotta concludente soprattutto per aver manifestato, in precedenza, la volontà di recedere. Oltretutto dal momento della richiesta di recesso non è stato effettuato traffico telefonico e risulta fatturato il solo canone mensile, come si evince dalla copia delle fatture allagate all'istanza.

Per le analoghe argomentazioni può trovare accoglimento la richiesta di storno dei costi di recesso addebitati dalla Società nonostante la scadenza naturale del contratto.

CONSIDERATO che nonostante l'acquiescenza iniziale del cliente la Società non ha garantito la tempestiva disattivazione del servizio nonostante l'istanza di risoluzione del contratto formulata dal sig. Blasi mediante raccomandata a/r;

RITENUTO pertanto che le somme addebitate dalla Società a seguito della predetta richiesta devono ritenersi non dovute;

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;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 100,00 considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso la camera di commercio di Avellino ma non ha sostenuto spese per la presente procedura avendo richiesto una partecipazione in audio conferenza;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

### **DELIBERA**

1. In accoglimento parziale dell'istanza del sig. D.B. la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. rimborsare mediante assegno o bonifico bancario la somma di euro 758,40 quale somma dei canoni mensili corrisposti a seguito dell'istanza di recesso (da giugno 2008 a settembre 2009);

ii. stornare la fattura n. 983195440 avente ad oggetto i costi di recesso;

iii. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 per le spese di procedura.

2. La società è tenuta, altresì, a 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 n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 6 luglio 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola