

DELIBERA N. 77/10/CIR

Definizione della controversia
L'Unica di Addevico A./ H3G S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre e, in particolare, nella prosecuzione del 15 novembre 2010;

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'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS " 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 20 luglio 2009 (Prot. n. 57999/09), con la quale la ditta individuale "l'Unica di Addevico A.", rappresentata dall'avv. Grandinetti, 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 4 novembre 2009, con la quale 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 per la discussione della questione in data 26 gennaio 2010;

UDITA la società H3G S.p.A. nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

Il sig. Addevico, titolare della ditta individuale “l’Unica di Addevico A.”, intestataria dell’utenza mobile n. xxxxx, nella propria istanza e nel corso dell’istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. in data 14 ottobre 2008, sottoscriveva con la società H3G S.p.A. un contratto denominato “Powerfull” che prevedeva il pagamento del solo canone mensile di euro 40,00 a prescindere dal volume di traffico generato;
2. pur tuttavia, riceveva la prima fattura n.882846144 del 15 novembre 2008, con la quale la società H3G S.p.A. addebitava la somma complessiva di euro 309,12, comprensiva di costi e voci non contrattualmente previsti;
3. di seguito, anche nelle fatture successive n. 883112941 del 15 dicembre 2008 e n.980255935 del 15 gennaio 2009 riscontrava l’addebito di importi di gran lunga superiori a quelli prospettati in sede precontrattuale;
4. pertanto, valutata la non convenienza dell’offerta tariffaria “Powerfull”, manifestava la volontà di recedere dal contratto;
5. a seguito della disdetta contrattuale, riceveva la fattura n. 980810544 del 15 marzo 2009 dell’importo complessivo di euro 822,83 imputato a titolo di somme dovute per recesso anticipato.

Sulla scorta di tali premesse, l’istante mediante l’intervento di questa Autorità ha richiesto il rimborso degli importi addebitati nelle fatture nn. 882846144, 883112941 e 980255935, in quanto difformi dalle condizioni economiche sottoscritte, nonché lo storno dell’importo di euro 822,83 addebitato nella fattura n. 980810544 a titolo di somme dovute per recesso anticipato.

La società H3G S.p.A., nel corso dell’udienza, ha rappresentato che *“in ordine alla contestazione di difformità contrattuale, l’offerta sottoscritta “Powefull” prevedeva il canone di euro 40,00: al riguardo nella prima fattura emessa in data 15 novembre 2008 si rileva che l’importo di Euro 149,00 addebitato alla voce “spese e spedizioni” equivale proprio al costo del Nokia E90 come si evince dalla tabella prodotta in copia agli atti e che a fronte del costo di abbonamento si rileva nella sezione voci in accredito lo sconto Promo Powerfull pari ad Euro 53,14: Il predetto sconto è stato effettuato in tutte le fatture emesse, oggetto di contestazione. Pertanto, evidenzia la conformità tra l’offerta sottoscritta e le condizioni economiche applicate. In ordine alla fattura del 15 marzo 2009 di Euro 822,83 in cui sono state applicate le somme a titolo di recesso anticipato, fa presente che la società in risposta alla richiesta istruttoria dell’Autorità, ha disposto una riduzione dei corrispettivi richiesti per il recesso anticipato, le cui tabelle si producono in copia agli atti”*.

II. Motivi della decisione

Nella fattispecie in esame, è opportuno evidenziare che la società H3G S.p.A. ha dimostrato la conformità delle condizioni economiche sottoscritte a quelle effettivamente applicate, fornendo al riguardo la documentazione e le tabelle riepilogative sufficienti a comprovare l'applicazione dello sconto promo Powerfull presente in tutte le fatture: pertanto, segnatamente alla prima contestazione sollevata dall'utente, la richiesta di rimborso di tutti gli importi fatturati a far data dall'attivazione non merita accoglimento.

Diversamente, l'operatore, a fronte delle contestazioni dell'utente inerenti alle somme addebitate per il recesso anticipato nella fattura n. 980810544 del 15 marzo 2009 per l'importo complessivo di euro 822,83, non ha fornito idonei riscontri probatori atti a dimostrare la congruenza tra "i costi giustificati" e le voci di addebito imputate sotto la dicitura "somma dovuta per recesso anticipato" nella fattura contestata.

Nella tabella "voci in addebito" della predetta fattura sono riportati gli addebiti rispettivamente di euro 400,00, di euro 200,00 e di euro 100,00 con mera indicazione di "somma dovuta per recesso anticipato", "somma dovuta per recesso anticipato (piano tariffario)" e "somma dovuta per recesso anticipato (promozione)": orbene, poiché secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) "l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313)", la società H3G S.p.A. avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007. Al riguardo, si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente, che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione pratica valutati, all'esito dell'istruttoria svolta da questa Autorità, rispettivamente in euro 10 (Ricaricabili e Abbonamenti residenziali) ed euro 14,00 (Abbonamento Business).

Nel caso specifico, peraltro, in ragione della stessa ammissione della società H3G S.p.A. in sede di udienza, il costo di euro 149,00 dell'apparato "Nokia E90" è stato già addebitato nella fattura di prima emissione: pertanto non sussiste nessun costo inerente alla mancata restituzione del prodotto.

Ne discende che deve ritenersi sussistente in capo all'utente il diritto allo storno dell'importo di euro 822,83 addebitato nella fattura n. 980810544 a titolo di somme dovute per recesso anticipato.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la società H3G S.p.A. ha dimostrato la conformità tra l'offerta contrattuale sottoscritta e le condizioni economiche applicate e che,

pertanto, la richiesta di rimborso di tutti gli importi fatturati a far data dall'attivazione non merita accoglimento;

CONSIDERATO che la società H3G S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli importi addebitati a titolo di recesso anticipato, oggetto di contestazione;

RITENUTO, pertanto, che, in assenza di prova contraria, sussiste il diritto dell'utente allo storno dell'importo di euro 822,83 addebitato nella fattura n. 980810544 a titolo di somme dovute per recesso anticipato;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Toscana e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Nicola D'Angelo relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società H3G S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata dal sig. Addevico, titolare della ditta individuale "l'Unica di Addevico A." in data 20 luglio 2009, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, la somma così liquidata:

i) euro 50,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS.

2. La società è tenuta, altresì, a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'utente mediante lo storno dell'importo di euro 822,83 addebitato nella fattura n. 980810544 del 15 marzo 2009 a titolo di somme dovute per recesso anticipato.

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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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.

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 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, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola