

Delibera n. 77/11/CIR
Definizione della controversia
M.B./H3G S.p.A.
(GU14/280/07)

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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 7 agosto 2007 (Prot. n. 50307) con la quale il Sig. M.B., rappresentato e difeso dalla Federconsumatori Provinciale Viterbo, 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 28 agosto 2007 (Prot. n. 51892), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti 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 25 ottobre 2007;

VISTA la nota del 25 marzo 2010 (Prot. n. 18510), con la quale, in accoglimento alla richiesta di parte istanze, la Direzione tutela dei consumatori ha convocato un'ulteriore udienza per la discussione della controversia;

UDITE le parti, come da verbali di audizione, rispettivamente del 25 ottobre 2007 e del 15 aprile 2010;

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. M.B. in data 14 novembre 2006 ha sottoscritto, in rappresentanza della Federazione Italiana Lavoratori Trasporti, un contratto con l'operatore telefonico H3G relativo a due USIM, aderendo al piano tariffario business denominato "Powerfull" che prevedeva, da volantino pubblicitario, la possibilità di effettuare, al canone mensile di euro 56,00 senza scatto alla risposta, chiamate a costo 0 verso USIM aziendali, rete fissa, rete 3 e altri operatori mobili, oltre a SKY gratuito e, in comodato d'uso gratuito, un videofonino marca Samsung, modello SGH-P910.

Nella prima fattura emessa, la 780199750 –periodo di riferimento 2-31 dicembre 2006-, l'operatore telefonico ha addebitato all'utente un canone mensile di euro 192,00 riferito al periodo 2-31 dicembre 2006 ed un canone anticipato, riferito al periodo 1-31 gennaio 2007, pari ad euro 189,24, oltre a 98,00 euro a titolo di collegamento internet ed ulteriori importi a titolo di abbonamento La3 TV, IVA e tassa di concessione governativa uso affari per un totale di euro 551,08, tenuto conto dello "sconto promozione" applicato.

L'istante ha pagato l'intera cifra a mezzo di addebito su conto corrente bancario, tuttavia, ritenendo l'importo fatturato palesemente maggiore rispetto a quello derivante dall'applicazione delle condizioni economiche afferenti l'offerta commerciale cui aveva aderito in sede di sottoscrizione del contratto, in data 21 febbraio 2007, a mezzo di raccomandata A/R, ha chiesto la restituzione delle somme pagate in eccesso e la risoluzione del contratto, dichiarandosi disponibile alla restituzione dei due telefonini detenuti in comodato.

Non avendo avuto riscontro alla predetta raccomandata, in data 29 marzo 2007 il Sig. M.B. ha promosso istanza di conciliazione presso la Camera di Commercio di Viterbo, procedura alla quale l'operatore telefonico ha dichiarato di non aderire.

La società H3G S.p.A., successivamente, in data 4 settembre 2007, ha fatto richiesta alla Federazione Italiana Lavoratori Trasporti, per il tramite del Sig. M.B., del pagamento di ulteriori importi, di cui alle fatture n. 780435354, emessa in riferimento al periodo 1 gennaio-31 gennaio 2007, n. 780658860, emessa in riferimento al periodo 1-28 febbraio 2007, n. 780824517, emessa in riferimento al periodo 1-31 marzo 2007, n. 781146951, emessa in riferimento al periodo 1-30 aprile 2007, nonché n. 781321697 e n. 790093515 relative a costi per cessazione anticipata di contratti e mancata restituzione di terminali concessi in comodato d'uso, per un totale di euro 1.579,32.

In riferimento alle citate fatture nn. 780435354, 780658860, 780824517, 781146951, il Sig. M.B. si è visto recapitare un atto di accertamento della Agenzia delle Entrate per mancato versamento della tassa di concessione governativa per un totale di euro 143,64 che ha pagato, a mezzo di modello F24, in data 5 febbraio 2010.

L'istante, non essendo andato a buon fine il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi alla C.C.I.A. di Viterbo, si è rivolto a questa Autorità per ottenere:

- a) la restituzione degli importi pagati e non dovuti in relazione alla fattura n. 780199750, per un totale di euro 424,44;
- b) l'annullamento delle fatture nn. 780435354, 780658860, 780824517, 781146951, 781321697 e 790093515, emesse successivamente alla data in cui ha comunicato la risoluzione contrattuale, ovvero il 21 febbraio 2007;
- c) il rimborso di euro 143,64 versati all'Agenzia delle Entrate a titolo di tassa di concessione governativa riferiti alle fatture numeri: 780435354, 780658860, 780824517 e 781146951.

La società H3G S.p.A., dopo ampia discussione in udienza, ha formulato una proposta transattiva che, successivamente, all'esito della seconda audizione tenuta in data 15 aprile 2010, l'utente ha ritenuto di non accettare, ribadendo le richieste originariamente avanzate nell'istanza di definizione.

II. Motivi della decisione

La vicenda oggetto della presente disamina verte sulla contestazione, da parte del Sig. M.B., della fattura n. 780199750 emessa dall'operatore H3G S.p.A., nonché di quelle emesse successivamente alla richiesta di risoluzione contrattuale.

In primo luogo, al fine di individuare il periodo di vigenza del rapporto contrattuale di cui si discute, si richiama l'articolo 21.2 del Regolamento di 3 Ricaricabili e Abbonamento che recita: *“Le parti potranno recedere in qualsiasi momento dal contratto, con un preavviso di 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione scritta all'altra mediante lettera raccomandata.....”*. Pertanto, la richiesta di risoluzione del rapporto contrattuale, formalizzata in data 21 febbraio 2007, è da ritenersi efficace a decorrere dal 23 marzo seguente. In relazione a tanto, posto che non è controversa la data di inizio del rapporto in questione, si ritiene che il vincolo contrattuale abbia interessato le parti dal 2 dicembre 2006 al 23 marzo 2007.

Quanto al piano tariffario cui il Sig. M.B. ha aderito in sede di sottoscrizione del contratto, come da proposta commerciale in atti, l'offerta prescelta prevedeva un canone mensile di euro 56,00 onnicomprensivo di chiamate verso USIM aziendali, rete fissa, rete 3 e altri operatori mobili, oltre SKY gratuito per i nuovi abbonati, quale il Sig. M.B., e cellulare marca Samsung modello SGH-P910 in comodato d'uso gratuito.

Relativamente al periodo di vigenza contrattuale, come sopra individuato, ed in applicazione delle condizioni economiche cui ha aderito in sede di sottoscrizione del contratto, come sopra descritte, l'istante avrebbe dovuto corrispondere alla società

H3G S.p.A. un importo pari ad euro 596,08 (computati moltiplicando il canone mensile di euro 56,00 per le 2 USIM + IVA al 10% + 12,91 euro per le 2 USIM a titolo di tassa di concessione governativa) a fronte di euro 551,08 versati.

Tuttavia, nell'ambito del corrispettivo connesso al sinallagma contrattuale bisogna tenere conto della somma, pari ad euro 143,64, che l'utente ha erogato all'Agenzia delle Entrate a titolo di tassa di concessione governativa relativamente a fatture contestate e successivamente stornate.

In relazione a tanto, si ritiene che la società H3G S.p.A. debba rimborsare all'utente la somma di cui sopra, pari ad euro 143,64 decurtata della differenza tra la somma dovuta dall'istante, ossia euro 596,08 e quella versata, ossia 551,08 euro, ferma restando la regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante.

Il Sig. M.B. è tenuto alla restituzione dei terminali in suo possesso conformemente alle modalità indicate dalla Società, come da mail del 10 aprile 2007 e qualora la Società reiteri la richiesta.

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

RITENUTO, per quanto precede, che la domanda proposta dal Sig. M.B. meriti accoglimento nei termini sopra descritti

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Per le considerazioni e le motivazioni sopra esposte la società H3G S.p.A. è tenuta a rimborsare all'utente la somma di euro 143,64 decurtata di euro 45,00, computati per differenza tra la somma dovuta dall'istante, ossia euro 596,08 e quella versata, ossia 551,08 euro, equivalente a euro 98,64, ferma restando la regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante.

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 e successive modifiche ed integrazioni.

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.

L'operatore di telecomunicazioni è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera 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 del medesimo.

Roma, 6 luglio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola