

Delibera n. 80/11/CIR

**Definizione della controversia
C. Informatica S.r.l. / H3G S.p.A.
(GU14/382/11)**

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;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS recante *"Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481"*;

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 4 aprile 2011 (prot. n. 15446), con la quale la società C. Informatica S.r.l. (di seguito, C.), rappresentata dal sig. C.P: in qualità di amministratore unico, 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 dell'11 maggio 2011 (prot. n. 22745), 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 7 giugno 2011;

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

La società C. Informatica S.r.l. contesta nei confronti della società H3G l'addebito in fattura di costi elevati nonché l'illegittima sospensione delle utenze nonostante il pagamento parziale dei conti telefonici.

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

i. in data 15 novembre 2010 la società istante riceveva la fattura n. 1083567935 pari ad euro 2.987,81 del 15 ottobre 2010;

ii. poiché l'importo fatturato risultava eccessivamente elevato rispetto alle somme normalmente corrisposte, la C. richiedeva al gestore, con fax del 16 novembre 2010, un chiarimento sul traffico effettuato;

iii. in data 17 dicembre 2010 H3G disabilitava tutte le sim aziendali (7 sim + 1 Ket Internet) al traffico in uscita, totalmente sospese il successivo 5 gennaio. Per questo, il 10 gennaio 2011 l'istante inviava ulteriore reclamo alla Società;

iv. in particolare, la sospensione veniva disposta nonostante il pagamento parziale della fattura;

v. il servizio veniva riattivato solo in data 15 gennaio 2011, a seguito di istanza GU5 inviata al Corecom;

vi. dal dettaglio del traffico fornito dal gestore risultava che l'importo contestato scaturiva da connessioni internet sotto copertura TIM;

vii. in data 24 gennaio 2011 l'istante riceveva una nuova comunicazione da parte di H3G la quale sollecitava il pagamento dell'insoluto residuo, pena la sospensione del servizio;

viii. tra il 21 aprile ed il 30 maggio la C. subiva una seconda interruzione del servizio;

ix. nel frattempo l'operatore inviava una seconda fattura di euro 601,15, anch'essa pagata parzialmente e contestata dall'utente.

Tutto ciò premesso l'istante chiede i) lo storno delle somme contestate, la regolarizzazione della posizione contabile e l'invio delle note di credito; ii) l'indennizzo per la sospensione di tutte le utenze nonostante il pagamento parziale delle fatture e ogni ulteriore indennizzo ritenuto dovuto; iii) il rimborso delle spese di procedura.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, ha dichiarato che le sospensioni in "hot line" e in "full" sono state disposte secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto per i casi di mancato pagamento delle fatture. Nello specifico, il consumo di traffico dati sotto rete Tim è risultato regolarmente effettuato e, quindi, dovute le somme addebitate nei conti telefonici contestati. Ciononostante H3G, nel maggio 2011, in ottica meramente conciliativa, ha emesso la nota di credito n. 1190343022 di euro 3.102,00 stornando gli importi non saldati dal cliente (traffico internet). La Società quindi, ha ritenuto di aver disposto le sospensioni in piena liceità e di aver stornato importi, in ogni caso, dovuti. Pertanto ha richiesto il rigetto dell'istanza.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente occorre chiarire che la richiesta *sub i)* non sarà oggetto di trattazione in quanto gli importi contestati, e relativi al traffico dati effettuato sotto copertura TIM, sono stati già stornati dalla Società con l'emissione della relativa nota di credito (n. 1190343022 di euro 3.102,00).

Per quanto concerne la sospensione delle utenze può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo.

In particolare, come precisato dall'articolo 4, comma 1 e 2, del regolamento di cui alla delibera n. 664/06/CONS, allegato A, *"In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato (...).L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute"*.

A tal proposito, precisa l'articolo 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS che *"l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*; e non può intendersi come mancato pagamento *"il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione"* (comma 2).

Nel caso di specie, la Società H3G ha disposto la sospensione del servizio nonostante il pagamento delle somme non oggetto di contestazione; in aggiunta, ha interrotto sia il servizio per il quale non sono stati corrisposti gli importi addebitati (internet) sia il servizio attivo sulle altre utenze intestate alla società istante e non interessate dalla contestazione (n. 7). Al contempo la C., in data 16 novembre 2010 ha inviato formale reclamo con il quale ha segnalato l'elevato importo fatturato, ha richiesto il dettaglio del traffico ed ha comunicato il pagamento parziale del conto telefonico allegando anche la copia del bonifico bancario.

Alla luce di tali premesse, la sospensione delle 7 utenze (*business*) intestate alla società C. è da ritenersi illegittima in quanto a fronte del pagamento parziale la Società avrebbe potuto sospendere, eventualmente, il solo servizio oggetto di contestazione (internet). Per tale ragione, l'utente avrà diritto ad un equo indennizzo per i due periodi di interruzione ricompresi tra il 17 dicembre 2010 al 15 gennaio 2011, per un totale di 29 giorni, e tra il 21 aprile al 30 maggio 2011 per un totale di 39 giorni. Ai fini del computo dell'indennizzo saranno presi in considerazione i parametri di cui all'articolo 4, comma 1, del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, in combinato disposto con l'articolo 12 comma 1 e 2 del medesimo regolamento. In tal senso sarà applicato l'indice di euro 7,5 da raddoppiare in quanto l'istante è titolare di un contratto *business*, nonchè da moltiplicare per il numero di utenze oggetto di sospensione (7).

CONSIDERATO che la Società, in merito alla richiesta di storno degli importi contestati, ha dato atto di aver emesso già una nota di credito in favore del cliente;

RITENUTO, tuttavia, che la sospensione di tutte le utenze intestate alla C. è da ritenersi illegittima, come meglio precisato in motivazione e, pertanto, la Società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo;

RITENUTO, altresì, che per il computo dell'indennizzo saranno applicati i parametri ex delibera n. 73/11/CONS considerando la tipologia del contratto (*business*) ed il numero di utenze interessate dalla sospensione (7);

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 il Corecom Campania e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 dell'istanza della C. Informatica S.r.l. la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario:

i. la somma di euro 7.140,00 a titolo di indennizzo per la sospensione delle 7 utenze (euro 15,00 per 68 giorni complessivi di interruzione del servizio);

ii. 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 notificata alle parti e resa disponibile sul sito internet dell'Autorità 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