

Delibera n. 81/11/CIR

Definizione della controversia

M.M./ H3g S.p.A.

(gu14/740/10)

l'Autorità

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 13 ottobre 2010 (prot. n. 59347), con la quale la il sig. M. M., rappresentato e difeso dall'avv. Andrea Gaudino, 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 28 ottobre 2010 (prot. n. 62949), 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 18 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. M. M. contesta nei confronti della società H3G S.p.A. l'attivazione delle utenze n. 393185xxxx, n.393201yyyy, n. 392206zzzz e n. 392206qqqq pur non avendo sottoscritto alcun contratto, nonché la mancata risposta ai reclami proposti.

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

i. tramite la propria Banca l'istante appurava l'invio di tre richieste di pagamento da parte della società H3G S.p.A.;

ii. al fine di verificare quanto comunicato provvedeva a contattare il gestore il quale confermava l'attivazione di quattro utenze con rispettivi abbonamenti. Le predette numerazioni, tuttavia, seppur intestate al sig. M. risultavano collegate all'indirizzo di Via dell'Agricoltura di Fiano Romano, del tutto sconosciuto all'istante;

iii. con i reclami del 25 giugno e del 30 giugno 2010 l'utente chiedeva la risoluzione del problema e l'invio, da parte del gestore, del presunto contratto stipulato.

Tutto ciò premesso l'istante chiede *i)* copia cartacea del presunto contratto sottoscritto; *ii)* lo storno di tutte le eventuali fatture emesse e l'azzeramento della posizione contabile ed amministrativa; *ii)* l'indennizzo per il disagio patito ed il risarcimento del danno subito; *iii)* indennizzo per la mancata risposta al reclamo; *iv)* liquidazione delle spese di procedura.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza ha dichiarato che delle utenze attivate, tre sono state disattivate il giorno seguente; la quarta è stata disattivata in data 22 luglio 2010 su invio, da parte del cliente, della denuncia di disconoscimento presentata presso le Autorità competenti. A seguito del reclamo la Società provvedeva, in data 22 luglio 2010, ad inviare all'indirizzo di posta elettronica del cliente la comunicazione di accoglimento e gestione con successo del disconoscimento dell'utenza dando indicazione allo stesso di non pagare eventuali fatture ricevute in relazione all'utenza. Per quanto sopra esposto, non avendo richiesto alcuna somma al cliente ed avendo gestito con risposta il reclamo dello stesso, non ritiene di dover accogliere le istanze formulate dalla parte nell'istanza introduttiva.

II. Motivi della decisione.

In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) 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.

Tanto premesso, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte nei limiti di seguito specificati.

In particolare, dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura appare fondata la contestazione relativa all'attivazione delle quattro utenze oggetto di disconoscimento. In effetti, la società H3G non ha fornito alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante di attivare le predette *sim*. L'operatore, nel corso dell'udienza, ha meramente precisato quali azioni gestionali ha intrapreso a seguito della denuncia dell'utente.

Per quanto detto trovano attuazione, nel caso di specie, le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera n. 179/03/CSP, in forza del quale *“Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente”*. Tra l'altro, la stessa Società, in sede di audizione, ha dichiarato di aver già proceduto alla disattivazione delle utenze, di non aver addebitato alcun costo al cliente e di aver precisato, nella e-mail invitata al sig. M., di non corrispondere gli importi presumibilmente addebitati ed eventualmente pretesi con l'invio delle fatture.

Di contro, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo. L'istante contesta l'attivazione *ex novo* di quattro *sim* senza che ciò abbia comportato la sospensione del servizio fruito, tale da giustificare il riconoscimento di un importo, a titolo di ristoro. Ad ogni modo, né la norma regolamentare vigente al momento del fatto né le condizioni generali di contratto prospettano, nei casi di fornitura di servizi non richiesti, la quantificazione di un indennizzo.

Per quanto concerne, inoltre, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento. Ed infatti, proprio a seguito della segnalazione inviata dal sig. M., con allegata la denuncia sporta presso la Questura di Napoli, la Società, in accoglimento delle contestazioni formulate dall'utente, ha disposto l'immediata disattivazione delle *sim*. A tal proposito l'articolo 8, comma 4, ed articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/09/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di

fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata. Nel caso di specie, la Società ha regolarmente gestito il disconoscimento ed accolto le richieste dell'utente, adottando tutte le misure previste per le suddette fattispecie. Ad ogni modo, in sede di audizione, ha dichiarato di aver comunque informato il cliente in merito all'accoglimento del reclamo, dell'avvenuta disattivazione e di come gestire le fatture eventualmente ricevute. Infine, per quanto concerne la richiesta di ricevere la copia del contratto presumibilmente sottoscritta dal sig. M., la stessa può trovare accoglimento nei limiti in cui la predetta documentazione sia nella disponibilità della Società.

CONSIDERATO che la società H3G S.p.A. non ha dimostrato la volontà contrattuale del cliente e, dunque, la legittima attivazione delle quattro *sim card*, oggetto di disconoscimento;

CONSIDERATO che la disamina della vicenda qui riportata è finalizzata esclusivamente alla risoluzione, in via amministrativa, della controversia, con espressa salvezza di ogni ulteriore ed eventuale rilevanza in altra sede;

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 150,00 per spese procedura considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione innanzi alla Camera di Commercio di Napoli ed ha presenziato all'audizione 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. l'accoglimento, nei termini di quanto esplicito, della predetta istanza nella parte in cui si chiede di accertare la responsabilità della società H3G S.p.A. in ordine all'attivazione di quattro *sim card*, oggetto di disconoscimento;
 2. la Società è tenuta altresì a fornire la copia del contratto in virtù del quale sono state attivate le quattro *sim* ove sia nella disponibilità dell'operatore;
 3. la Società, infine, è tenuta a liquidare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 150,00 per le spese di procedura;
- La società è tenuta 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