

DELIBERA N. 83/09/CIR

Definizione della controversia Cut & ... / H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 16 dicembre 2009;

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 "Regolamento sulle procedure 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 15 gennaio 2009 prot. n. 1953/09/NA con la quale la società XXX rappresentata dall'avv. YYY, 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 17 febbraio 2009 prot. n. U/12345/09/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28 aprile 2009;

UDITE le parti in data 14 gennaio 2009, e poi successivamente in data 8 luglio 2009 come da richiesta di breve rinvio disposto a mezzo verbale di udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società XXX intestataria dell'utenza telefonica di rete mobile n. YYY in virtù di contratto sottoscritto con la società H3G S.p.A. in data 2 aprile 2007 con piano tariffario "H3G CANALE BUSINESS", contesta la mancata riparazione del terminale Nokia E65.

In particolare l'utente, nell'istanza introduttiva prodotta in data 15 gennaio 2009, ha rappresentato che:

- a) in data 17 marzo 2008 richiedeva telefonicamente al servizio assistenza clienti la riparazione del telefonino modello Nokia E65, come previsto dalle condizioni contrattuali, che prevedono che "in caso di difetti e/o guasti del telefonino il Cliente non dovrà effettuare o far effettuare alcuna riparazione e sarà tenuto a informare tempestivamente 3 mediante comunicazione telefonica al Servizio Clienti";
- b) nonostante i ripetuti solleciti in ordine alla predetta sostituzione, ed il formale reclamo inviato con raccomandata A.R. in data 7 aprile 2008, la società H3G S.p.A. non provvedeva alla risoluzione della problematica tecnica, adducendo che la sostituzione rientrava nelle competenze del centro assistenza Nokia;
- c) pertanto, il ricorrente ha richiesto un risarcimento dei danni subiti per il disservizio subito e per la mancata risposta al reclamo scritto, nonché il riconoscimento delle spese sostenute per il presente procedimento.

La società H3G S.p.A., in sede di udienza, ha rappresentato che "premettendo che il cliente attualmente ha una serie di insoluti pari ad oltre Euro 2.000,00 relativamente all'utenza in questione, ed altre 4 utenze, non oggetto del presente contenzioso, propone in via bonaria uno sconto in fattura di Euro 400,00 pari al valore commerciale effettivo del terminale. Rappresenta altresì che la garanzia sottesa al contratto non copriva comunque il danno lamentato dal cliente (help Light Care)".

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'art. 19, comma 4, della citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Con riferimento al merito della *res* controversa, si deve premettere che il profilo contrattuale sottoscritto in data 2 aprile 2007 dalla società XXX prevedeva il noleggio inRent.24 del modello Nokia E65, quale "*apparecchiatura telefonica di tipo dualmode di proprietà di 3 omologata e compatibile con gli standard tecnici UMTS, GMS e DVBH adottati da 3*", come definito dall'articolo 2 del regolamento di servizio 3 Business.

Al riguardo, si deve evidenziare che la tipologia di noleggio "inRent 24" non prevede una specifica assistenza tecnica, come previsto dal successivo articolo 7 del medesimo

regolamento di servizio, secondo il quale *“Ove il cliente, al momento della sottoscrizione della proposta 3 Business, abbia esercitato l’opzione videotelefonino inRent 15, si applicherà l’assistenza tecnica Kasko di 3 ....senza alcun onere aggiuntivo per il Cliente. Ove il cliente, al momento della sottoscrizione della proposta 3 Business, abbia esercitato l’opzione videotelefonino/Tvfonino inCash 12, inCash 24, inUse, l’assistenza Kasko di 3 sarà opzionabile mediante pagamento del corrispettivo specificato nei piani tariffari 3 Business. In caso di difetti e/o guasti de Videotelefonino/Tvfonino inRent 15, il cliente non dovrà effettuare o far effettuare alcuna riparazione e sarà tenuto a informare tempestivamente 3 mediante comunicazione telefonica al servizio Clienti di 3 del difetto e/o del guasto stesso; 3 provvederà, una volta accertato il difetto e/o guasto, a sostituire il videotelefonino/Tvfonino inRent 15...”*: Pertanto, tale disposizione espressamente non trova applicazione per il noleggio inRent sottoscritto dalla società XXX.

Pur tuttavia, accertata l’insussistenza di un obbligo di assistenza tecnica in capo alla società H3G S.p.A., si deve comunque evidenziare un profilo di garanzia del cliente nella disposizione contrattuale di cui all’articolo 4, comma 3, del regolamento di servizio 3 Business, secondo il quale *“fermo quanto previsto dall’articolo 7.3 relativo ai casi di difetto e/o guasto del videotelefonino/Tvfonino inRent 15, il Cliente avrà facoltà di sostituire il telefonino/Tvfonino inRent 24.....una sola volta per ogni periodo della durata di 24 mesi pari alla durata del contratto per il videotelefonino/Tvfonino 24 ed in ogni caso non prima di 24 mesi dall’ultima sostituzione..In ogni caso la sostituzione avviene compatibilmente con la materiale disponibilità di magazzino di 3 e secondo le istruzioni di volta in volta comunicate da 3”*. Tale profilo, nel caso di specie, non è stato garantito, in quanto la facoltà riconosciuta al cliente di sostituzione del terminale a noleggio inRent 24 è stata preclusa dalla società H3G S.p.A., che si è limitata ad indirizzare il cliente presso un centro assistenza Nokia, senza addurre alcuna giustificazione in ordine alla mancata sostituzione e/o riparazione del terminale e senza fornire alcun riscontro al reclamo scritto ricevuto in data 7 aprile 2008.

Alla luce delle predette considerazioni, allora, la scorretta gestione del cliente, l’assenza di trasparenza informativa, nonché la mancata risposta al reclamo legittimano la liquidazione di un indennizzo, computato secondo il parametro ordinario della Carta dei Servizi di H3G S.p.A. (6 euro *pro die*), da moltiplicare per il numero di 341 giorni intercorrenti tra il 22 maggio 2008 compreso (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta al reclamo ricevuto il 7 aprile 2008) e il 28 aprile 2009, data dell’udienza di discussione della controversia, che è di riferimento in quanto nel corso della stessa l’utente poté finalmente interloquire con il gestore sul suo specifico caso.

CONSIDERATO che la società H3G S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio al fine di escludere o limitare la propria responsabilità in ordine alla scorretta gestione del cliente, in termini non solo di assistenza, ma anche di chiarezza e trasparenza informativa;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società H3G S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'istante, ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO, altresì, di dover accogliere la richiesta di parte istante in ordine al rimborso delle spese di procedura, limitatamente alla somma di Euro 100,00 ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso la ADR Concilmed di Napoli si è concluso con esito negativo per mancata costituzione della società H3G S.p.A. e che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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;

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**

La società H3G S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza, è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla società XXX., l'indennizzo di Euro **2.046,00** (duemilaquarantasei/00), computato moltiplicando l'importo di Euro 6.00 *pro die* per n. **341** giorni per mancata risposta al reclamo con riferimento al periodo dal 22 maggio 2008 al 28 aprile 2009, secondo il parametro previsto dalla Carta dei Servizi di H3G S.p.A..

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società medesima è tenuta a rimborsare alla società XXX, a mezzo assegno bancario, l'importo di Euro **100,00** (cento/00) per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

La società H3G S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Ai sensi dell'art. 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'art. 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, 16 dicembre 2009

f.f. IL PRESIDENTE  
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola