

DELIBERA N. 83 /10/CIR

Definizione della controversia  
Imbimbo / H3G S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua 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'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 dell'11 febbraio 2010 (prot. n. 8405), con la quale il sig. Imbimbo, rappresentato e difeso dall'avv. p. Davide Vicari, 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'8 aprile 2010 (prot. n. 21169), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 4 maggio 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. Imbimbo contesta nei confronti della società H3G l'aver erroneamente addebitato in fattura importi a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

i. in data 13 ottobre 2007 l'istante sottoscriveva con la società H3G un contratto *business* per l'attivazione di due *sim card*;

ii. successivamente decideva di aderire ad una nuova offerta commerciale che prevedeva, tra l'altro, la sostituzione delle *sim* già attive e l'uso di un nuovo cellulare;

iii. nella la fattura del 15 gennaio 2009 la Società addebitava la somma di euro 948,00, otre iva, a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto;

iv. con lettera del 27 ottobre 2009 veniva comunicato l'avvio della procedura di recupero del credito;

iv. dall'errata gestione amministrativa, che ha indotto l'istante a sospendere il pagamento mediante RID e contattare il servizio cliente, discende una responsabilità della Società per la scorretta gestione del reclamo;

Tutto ciò premesso l'istante chiede lo storno degli importi erroneamente addebitati, l'indennizzo per l'errata gestione amministrativa e contabile del cliente, oltre le spese di procedura.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcun reclamo né a mezzo fax né via e-mail; in ogni caso, ha riconosciuto l'errore nella fatturazione. Ha formulato una proposta transattiva non accettata dalla parte.

### **II. Motivi della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono ritenersi fondate, seppure nei limiti di seguito specificati.

Dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, appare fondata la contestazione relativa all'errato addebito di importi per recesso anticipato. Il cliente infatti, non ha mai disconosciuto il servizio attivato né ha manifestato la volontà di recedere dal rapporto sinallagmatico. Il sig. Imbimbo ha meramente richiesto una modifica delle condizioni negoziali, aderendo ad una nuova offerta commerciale, senza inficiare il contratto inizialmente stipulato. D'altronde è la stessa Società ad ammettere, in sede di audizione, la fondatezza della contestazione, riconoscendo l'erroneità della fatturazione. Non sussistono, dunque, motivi ostativi all'accoglimento della richiesta di storno della somma di euro 948,00,

oltre iva, addebitata nel conto n. 980158856 del 15 gennaio 2009. Restano a carico dell'utente, ove dovuti, tutti gli altri importi non contestati.

Di contro, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la scorretta gestione amministrativa, patita dall'istante. Premesso, infatti, che il cliente non ha formalizzato alcun reclamo, l'irregolarità accertata nell'emissione della fattura viene proporzionalmente sanata, in maniera soddisfacente, mediante lo storno e/o il rimborso delle somme erroneamente addebitate. Oltretutto, l'utente non ha patito alcuna sospensione del servizio telefonico, circostanza che potrebbe giustificare la quantificazione di un indennizzo. In ogni caso, né la norma regolamentare né le condizioni generali di contratto prospettano, nei casi di errata fatturazione, il riconoscimento di un indennizzo.

CONSIDERATO che la società H3G S.p.A., a seguito dell'adesione del cliente ad una nuova offerta commerciale, ha erroneamente addebitato importi a titolo di penale per recesso anticipato;

RILEVATO che la predetta somma debba ritenersi non dovuta e, pertanto, stornata;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 200,00 considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione ed ha presenziato innanzi 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. In accoglimento parziale dell'istanza del sig. Imbimbo, la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. stornare la somma di euro 948,00, oltre iva, addebitata nel conto n. 980158856 del 15 gennaio 2009 a titolo di penale per recesso anticipato;

ii. regolarizzare la posizione contabile ed amministrativa del sig. Imbimbo;

iii. disporre il ritiro, a proprie spese, della pratica di recupero del credito;

iv. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 200,00 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'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'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.

Roma, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola