

DELIBERA N. 84/10/CIR

Definizione della controversia  
Puzo / 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 del 12 gennaio 2010 (prot. n. 1593), con la quale la sig.ra Puzo, rappresentata e difesa dall'avv. 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 25 febbraio 2010 (prot. n. 11866), 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 13 aprile 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**

La sig.ra Puzo contesta nei confronti della società H3G l'attivazione di servizi non richiesti e l'addebito in fattura dei relativi costi.

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

i. in data 14 maggio 2009 la società H3G attivava due *sim card* sulla base di un contratto mai sottoscritto dalla parte istante;

ii. a seguito della predetta attivazione l'operatore emetteva fatture addebitando costi relativi a servizi mai richiesti;

iii. in data 8 ottobre 2009, in virtù del sconosciuto contratto, l'istante provvedeva a sporgere formale denuncia presso la Procura della Repubblica;

Tutto ciò premesso l'istante chiede lo storno di tutte le fatture emesse e relative a servizi non richiesti, l'indennizzo per i disagi patiti da calcolarsi sino alla data di presunta disattivazione, oltre le spese di procedura.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza ha esibito copia della PDA seppure priva di sottoscrizione. Nel merito ha formulato una proposta transattiva non accettata dalla parte.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte, 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'attivazione dei servizi oggetto di disconoscimento. In effetti, la stessa società H3G non fornisce alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le *sim card*; si limita a produrre una copia della PDA, compilata da un proprio agente, la quale, pur contenendo i dati relativi alla cliente, manca di firma autografa e, dunque, di validità giuridica. In mancanza di ulteriore documentazione, atta a comprovare la volontà inequivoca del titolare dell'utenza di concludere il contratto, l'attivazione contestata non può che ritenersi illegittima. La Società, quindi, sarà tenuta a stornare tutte le fatture emesse sino alla data di disattivazione delle due *sim card*, conformemente alle disposizioni *ex* 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".*

Di contro, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo; l'istante contesta l'attivazione *ex novo* di due sim ma non ha patito alcuna sospensione del servizio, già fruito, che possa giustificare il riconoscimento di un importo, a titolo di ristoro. In ogni caso, né la norma regolamentare né le condizioni generali di contratto prospettano, nei casi di fornitura di servizi non richiesti, la quantificazione di un indennizzo.

CONSIDERATO che condotte analoghe a quelle di cui alla presente controversia sono, al momento, oggetto di un procedimento sanzionatorio nei confronti della società H3G S.p.A., avviato con contestazione n. 45/10/DIT, sui cui esiti non può incidere il presente provvedimento;

CONSIDERATO, infatti, 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

CONSIDERATO che la società H3G S.p.A. non ha dimostrato la validità del contratto e dunque la legittima attivazione delle due *sim card*, oggetto di disconoscimento;

RITENUTO pertanto che le fatture emesse dalla data di attivazione sino a quella di cessazione del servizio debbano ritenersi non dovute;

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 innanzi alla Camera di Commercio di Napoli 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 della sig.ra Puzo la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

- i. stornare, in relazione alle utenze n. xxxx e n. yyyy, tutte le fatture emesse sino alla data di cessazione;
- ii. regolarizzare la posizione contabile ed amministrativa della sig.ra Puzo;

iii. 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