

Delibera n. 86/11/CIR

Definizione della controversia
S. Italia s.r.l. / H3g S.p.A.
(gu14/145/11)

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;

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 22 febbraio 2011 (prot. n. 8494), con la quale la società S. Italia S.r.l. (di seguito, S.), rappresentata e difesa 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 9 marzo 2011 (prot. n. 11485), 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 5 aprile 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 S. Italia S.r.l. contesta nei confronti della società H3G, l'addebito dei costi per recesso anticipato dal contratto in violazione del decreto Bersani.

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

i. l'istante, titolare di utenze *business*, comunicava alla Società il recesso dal contratto e provvedeva alla restituzione degli apparati telefonici tramite il corriere DHL;

ii. ciononostante, la Società emetteva la fattura n. 1089061959 pari ad euro 3.196,02 addebitando i costi per recesso anticipato, non dovuti in virtù della legge Bersani;

iii. in relazione alla richiesta formulata dalla Società in sede di audizione, ovvero corrispondere le somme addebitate in altre fatture ancora insolte, l'utente ribadiva che l'unico conto telefonico oggetto dell'istanza riguarda i costi di recesso e, quindi, ogni altro importo vantato da H3G non poteva essere sottoposto al vaglio dell'Autorità. Per tale ragione, l'utente non accettava la sottoscrizione dell'offerta transattiva formulata dalla Società che subordinava lo storno delle somme contestate al pagamento degli insoluti residui.

Tutto ciò premesso l'istante chiede *i)* lo storno della fattura n. 1089061959; *ii)* il riconoscimento delle spese di procedura.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, ha dichiarato che in caso di disdetta prima della scadenza del contratto il gestore può legittimamente applicare al cliente gli oneri sostenuti, da computare conformemente alle risultanze del procedimento avviato dall'Autorità per la verifica dei costi di recesso applicati dall'operatore. In particolare H3G, in ossequio agli impegni assunti con l'Agcom, si è resa disponibile a richiedere la somma di euro 14,00 per ciascuna utenza disattivata. In specie l'istante è stato titolare di 11 utenze cessate tra il 28 ed il 30 settembre 2010. La Società, ha poi ribadito la correttezza dell'addebito in fattura di euro 100,00 euro e relativa ai costi di recesso da promozione per l'utenza n. 345248xxxx (sentenza del Consiglio di Stato n. 5361/2009). Dunque, ha concluso la Società, il totale che si ritiene dovuto dal cliente è pari ad euro 254,00. Dalla fattura oggetto di contestazione, tuttavia, è emerso un credito a favore del cliente di euro 100,00: pertanto, in via di compensazione, è stato pretesa la corrisponsione della sola somma di euro 154,00.

Nonostante la puntuale quantificazione delle somme dovute in sede di audizione, la Società ha subordinato lo storno della fattura contestata al pagamento, da parte del cliente, di altri importi ancora insolte e non contestati (fattura n. 1083565836 di euro 897,89, n. 1083965750 di euro 194,92 e n. 1084364936 di euro 49,39) relativi a traffico effettuato e canoni dovuti sino alla data di disattivazione delle *sim*, per la somma complessiva di euro 1.142,20. La parte, tuttavia, non ha accettato l'offerta proposta.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le istanze formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti di seguito precisati.

Con il procedimento *de quo* la S. s.r.l. ha contestato l'intero importo addebitato nella fattura n. 1089061959 e richiesto lo storno di euro 3.196,02 (penali per la risoluzione anticipata del contratto). In sede di audizione, la Società ha proceduto alla corretta quantificazione dell'importo dovuto dal cliente per il recesso anticipato dal contratto; a tal fine, ha applicato il costo di euro 14,00 per ciascuna utenza disattivata (gli indici per il computo sono stati desunti dal procedimento di verifica sui costi di recesso che l'Autorità ha avviato a seguito dell'entrata in vigore della legge Bersani). Pertanto, dell'intero ammontare contestato (euro 3.196,02) resta a carico del cliente la somma di euro 154,00 (euro 14,00 per 11 utenze); l'importo residuo sarà oggetto di storno da parte della Società..

Per quanto concerne, infine, la richiesta di pagamento formulata dalla società H3G in sede di audizione e relativa ad altri conti telefonici rimasti insoluti, l'eccezione di inammissibilità formulata dalla parte istante può trovare accoglimento. Il procedimento, infatti, ha interessato esclusivamente la fattura n. 1089061959 e, pertanto, alcun altro conto telefonico può essere esaminato in questa sede. Resta salva la possibilità per la Società di adire le sedi competenti per il recupero degli ulteriori ed eventuali crediti.

CONSIDERATO che la Società, in caso di disdetta del cliente, può addebitare i soli costi sostenuti dal gestore, conformemente alle prescrizioni introdotte dalla legge Bersani;

RITENUTO, quindi, che l'importo contestato dall'istante è da ritenersi dovuto nei limiti precisati in motivazione;

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 sia la parte istante che la Società hanno partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Campania ed hanno presieduto in sede di 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. In accoglimento parziale dell'istanza della Soffin Italia S.r.l. la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. stornare la fattura n. 1089061959 di euro 3.196,02 e ritenere dovuta la sola somma di euro 154,00 (euro 14,00 per 11 utenze disattivate);

iii. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, 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 pubblicata 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