

Delibera n. 87/11/CIR

definizione della controversia
Centro S.I. S.r.l. / H3g s.p.a.
(gu14/575/08)

l'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 luglio 2011;

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*";

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;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 21 aprile 2008 (prot. n. 24247), con la quale la società Centro S.I. S.r.l., in persona del legale rappresentante sig. Giuseppe Chimenti, 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 12 maggio 2008 (prot. n. 27776), 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 giugno 2008;

PRESO atto della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società H3G S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 5 giugno 2008;

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 Centro S.I: S.r.l., intestataria delle utenze telefoniche business n. 393.980xxxx, n. 348.358yyyy e n. 348.358zzzz, contesta alla società H3G l'illegittima fatturazione emessa dal mese di novembre 2007 fino al maggio 2008 afferente a traffico sviluppato verso direttrici 899, nonché l'illegittima disattivazione delle suddette numerazioni a far data dal 7 aprile 2008 a seguito del mancato pagamento delle somme contestate.

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

i. la società H3G con le fatture nn. 782262655, 782527368 e 782845027, relative al periodo settembre - novembre 2007 addebitava all'istante la complessiva somma di euro 4.300,00 per traffico non riconosciuto;

ii. l'importo di tali fatture veniva prontamente contestato dall'istante, il quale richiedeva il dettaglio delle fatture che gli veniva fornito, parzialmente, dopo numerose telefonate al Servizio clienti e l'invio di fax; solo in tale occasione l'istante veniva a conoscenza dell'addebito di importi non dovuti relativi a chiamate mai effettuate su numerazioni 899;

iii. a seguito dell'addebito ingiustificato di tali servizi non richiesti, l'istante ne richiedeva la disabilitazione, provvedendo comunque al pagamento del traffico non contestato (abbonamento mensile e telefonate, oltre iva);

iv. a far data dal febbraio 2008, la società H3G sospendeva l'invio delle fatture nonché la pubblicazione dell'area 139 del proprio sito ufficiale per la visualizzazione delle fatture, rendendo l'istante impossibilitato ad ottemperare al pagamento delle fatture relative ai mesi di gennaio, febbraio e marzo 2008;

v. in sede di conciliazione innanzi al Co.Re.Com. Puglia, tenutasi in data 11 marzo 2008, l'istante chiedeva alla società H3G i dettagli dei servizi fatturati oggetto di contestazione che tuttavia non venivano forniti;

vi. a seguito del fallimento del tentativo di conciliazione, l'istante contattava ripetutamente il servizio di *call center*, anche a mezzo fax, senza ottenere alcun riscontro;

vii. a far data dal 7 aprile 2008 la società H3G procedeva alla sospensione delle linee telefoniche senza alcun preavviso;

viii. a seguito della lettera raccomandata a.r. del 9 aprile 2008, con la quale la società H3G preannunciava la risoluzione del contratto in caso di mancato pagamento di un importo pari ad euro 413,13, senza tuttavia precisare la fattura di riferimento, l'istante provvedeva al pagamento di tale somma.

ix. in data 15 maggio 2008 l'utente veniva contattato per la riattivazione delle vecchie numerazioni, previo acquisto di tre nuove *sim card* ricaricabili.

Tutto ciò premesso, l'istante chiede il ripristino delle originarie condizioni contrattuali relative alle tre utenze business, lo storno delle fatture per l'illegittimo addebito di servizi aggiuntivi, l'indennizzo per la disattivazione delle utenze, precisando di non aver mai utilizzato le apparecchiature telefoniche per la connessione dati/internet.

Nel corso dell'udienza di discussione della controversia, la società H3G S.p.A ha contestato quanto dedotto dall'istante, affermando la correttezza delle somme fatturate. Ad oggi vanta un credito insoluto pari ad euro 2.779,04 relativamente alle fatture n. 782527368 scaduta il 15 dicembre 2007, n. 782845027 con scadenza 14 gennaio 2008, la n. 880265908 con scadenza 16 marzo 2008 e la n. 880510923 con scadenza 14 aprile 2008. Ha depositato, altresì, il dettaglio delle fatture contestate, chiedendo i termini per il deposito di memorie integrative.

Dalla memoria del 20 giugno 2008, depositata dalla società H3G nei termini regolamentari, si evince che:

- in data 22 novembre 2007 il Servizio clienti contattava l'utente confermando l'esattezza dell'importo contabilizzato nella fattura n. 782262655 di euro 1.713,64, relativa al mese di settembre 2007, in quanto risultavano chiamate verso numerazioni a valore aggiunto con prefisso 899 per un totale di euro 1.078,52; in particolare, risultava un traffico extrasoglia, rispetto al limite tariffario sottoscritto, per euro 147,51. In quell'occasione veniva offerta al cliente la promozione "No Tax 2008", a cui lo stesso aderiva;
- in data 29 novembre 2007 perveniva dall'istante richiesta di disattivazione del servizio 899, gestita dal Servizio clienti come confermato da un SMS informativo inviato in pari data;
- nelle rispettive date del 21 e 28 dicembre 2007, nonché il 2 gennaio 2008 l'utente veniva contattato per il pagamento della fattura n. 782527368 di euro 1.451,65;
- nel mese di aprile 2008, perdurando la situazione di morosità dell'istante, si procedeva all'invio di un SMS informativo per richiedere il pagamento della residua somma di euro 3.298,16 preannunciando la sospensione del servizio a fini cautelativi in caso di mancato riscontro;
- in data 9 aprile 2008 si inviava una lettera raccomandata a.r. con la quale veniva esercitato il diritto alla risoluzione del contratto;
- l'utente provvedeva al pagamento parziale dell'insoluto, rispettivamente per euro 413,13 ed euro 513,43, solo nelle date del 24 e 30 aprile 2008;

- in data 15 maggio 2008, al fine di recuperare le numerazioni disattivate il 12 maggio 2008, è stata offerta all'utente la sottoscrizione di nuovi contratti prepagati.
La società H3G ha dichiarato che ad oggi vanta un credito insoluto di euro 2.779,04.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate dalla parte istante possono essere integralmente accolte.

In primis, merita accoglimento la richiesta di storno degli importi addebitati dalla Società per servizi aggiunti non richiesti. Infatti, tra gli obblighi del gestore telefonico non vi è solo ed esclusivamente la fornitura "tecnica" del servizio telefonico e delle apparecchiature, ma anche la garanzia della sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi. Ne consegue che l'utente non è tenuto a pagare gli importi richiesti in fattura per telefonate effettuate verso numeri speciali, avvenute in presenza di un *dialer*. In tal senso, appare preferibile sostenere che solo il gestore telefonico conosce il rischio rappresentato dai *dialer*. Infatti, l'utente medio non dispone delle conoscenze tecniche necessarie ad evitare di cadere vittima di questi speciali programmi che alterano, di fatto, i parametri della connessione ad internet, agendo in particolare sul numero telefonico del collegamento e sostituendo quest'ultimo con un numero a pagamento maggiorato. Pertanto, spetta all'operatore telefonico proteggere i propri clienti dall'aggressione dei *dialer*.

Nella fattispecie de quo, si deve, altresì, rilevare che la sospensione del servizio telefonico che ha interessato le suindicate utenze business è illegittima, in quanto è stata effettuata in pendenza di formale reclamo e nonostante il pagamento parziale degli importi non contestati, in ossequio anche a quanto disposto dall'articolo 4 dell'allegato A della delibera n.664/06/CONS. Pertanto, è incontestabile la responsabilità della Società in ordine al mancato espletamento dei controlli e degli interventi tecnici, nonché l'inosservanza dell'obbligo informativo in presenza di consumo anomalo.

Quanto alla illegittima sospensione delle tre utenze, subita dall'istante dal 7 aprile 2008 al 15 maggio 2008, si riconosce in questa sede il diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 24 della Carta dei Servizi H3G computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die*.

CONSIDERATO che la società H3G S.p.A. si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha prodotto alcuna documentazione difensiva e probatoria, attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di avere effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo in tal modo la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP;

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento, in assenza di prova contraria, non risultano dovuti gli importi addebitati dalla società H3G S.p.A. relativamente al traffico verso numerazioni speciali;

RITENUTO, attesa la responsabilità esclusiva della società H3G S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale previsto dall'articolo 24 della Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

CONSIDERATO che la sospensione delle tre numerazioni risulta illegittima a seguito della formale contestazione delle somme dovute relative a traffico non fatturato;

CONSIDERATO che l'articolo 24 della Carta dei Servizi di H3G S.p.A. prevede un indennizzo pari ad euro 6,00 per ogni giorno di ritardo o di malfunzionamento del servizio;

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 50,00, avendo la stessa presenziato solo all'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com. della Regione Puglia, senza aver sostenuto spese per la partecipazione alla presente 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

In accoglimento dell'istanza della società Centro S.I: S.r.l., la società H3G S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. stornare tutti gli importi addebitati a titolo di traffico verso numerazioni 899 per ciascuna utenza;

ii. corrispondere l'indennizzo di euro 702,00 computato moltiplicando l'importo di euro 6,00 per n. 39 giorni (7 aprile 2008 -15 maggio 2008) di disattivazione per le tre utenze intestate alla predetta società;

iii. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 per le spese di procedura.

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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web 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