

DELIBERA N. 92/10/CIR

Definizione della controversia  
D'Albora/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*", ed 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 "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 6 ottobre 2009 (Prot. n. 0076796), con la quale il Sig. D'Albora, rappresentato dall'avv. Bernasconi, 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 2 febbraio 2010 (Prot. n. 0005884), 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 per la discussione della stessa in data 23 marzo 2010;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 23 marzo 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il Sig. D'Albora, intestatario delle utenze telefoniche nn. xxxx, yyyy, zzzz, qqqq, wwww e kkkk, lamenta la indebita sospensione del servizio delle predette sei linee telefoniche e la mancata riattivazione delle stesse.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento e dalle risultanze istruttorie, è emerso che:

i. la società H3G S.p.A., in data 25 febbraio 2009 inviava lettera di sollecito all'istante per il pagamento di una fattura, la n. 980115743, con scadenza in data 14 febbraio 2009 e, a quella data, ancora insoluta;

ii. in data 24 aprile 2009, a causa del mancato pagamento della predetta fattura e delle due successive - n. 980391798 e n. 980673934 - a causa di un disguido che aveva impedito il saldo delle stesse nelle modalità prescelte dal cliente, vale a dire mediante addebito sul conto corrente bancario, la società H3G S.p.A. provvedeva a sospendere le sei linee intestate all'istante;

iii. l'utente si rivolgeva al *call center* della società per chiedere chiarimenti in ordine alla sospensione delle linee e apprendeva che essa era dovuta al mancato pagamento delle predette tre fatture;

iv. in data 27 aprile 2009, l'utente procedeva, quindi, ad effettuare il pagamento, mediante bonifico bancario, delle fatture risultate insolte e, nella medesima data, provvedeva a darne comunicazione, a mezzo fax, alla società H3G S.p.A.;

v. la predetta società, a seguito della ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non provvedeva a ripristinare le sei linee intestate all'istante e, in data 29 aprile 2009, inviava lettera di preavviso di risoluzione del contratto per morosità cui seguiva, qualche giorno dopo, la risoluzione definitiva del contratto;

Per quanto sopra esposto, il Sig. D'Albora si rivolgeva a questa Autorità chiedendo un ristoro per i disagi subiti a causa della illegittima sospensione del servizio e della mancata riattivazione di esso.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi innanzi a questa Autorità in data 23 marzo 2010, ha formulato una proposta transattiva per la chiusura in modo bonario della controversia, ma essa non è stata accettata dall'istante.

## **2. Motivi della decisione**

Le doglianze dell'istante in ordine alla indebita sospensione del servizio sulle sei linee ad esso intestate meritano accoglimento atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione in una recente pronuncia, la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dal cliente – nel caso di specie addebito su conto corrente bancario – non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta (Cass. civ. 8.11.2007, n. 23304). Nella pronuncia *de qua*, la Corte di

Cassazione ha affermato che *l'unica attività cui l'utente è tenuto è, difatti, il pagamento della bolletta*. Pertanto, nel caso di specie, la società H3G S.p.A. avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante il prelevamento dal conto corrente bancario prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea telefonica, senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine al mancato pagamento della fattura, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del codice civile.

In merito alle doglianze dell'istante in ordine alla mancata riattivazione del servizio sulle sei linee ad esso intestate, nonostante l'avvenuto pagamento alla società H3G S.p.A. degli importi contenuti nelle fatture rimaste insolute, deve ritenersi che esse siano fondate atteso che non hanno trovato alcuna smentita da parte della predetta società.

Al riguardo, si evidenzia che le Condizioni generali di contratto della società H3G S.p.A., all'articolo 18.7 stabiliscono che *"Intervenuta la sospensione, "3" (la società H3G S.p.A.) riattiverà i Servizi entro le 24 ore successive all'accertamento dell'avvenuto pagamento dei corrispettivi dovuti da parte del Cliente"*. In tale ipotesi, di contro, la società H3G S.p.A. non ha provveduto alla riattivazione delle sei linee sospese, nonostante l'utente abbia, in data 24 aprile 2009, provveduto al pagamento delle fatture rimaste insolute dandone rituale comunicazione alla società con fax del 27 aprile del 2009.

In proposito, si riporta altresì una sentenza della Corte di Cassazione ove si precisa che una volta che la società somministrante il servizio sia venuta a conoscenza del saldo delle fatture, essa debba procedere alla riattivazione delle linee: *"...la sospensione della fornitura è legittima solo finché permane l'inadempimento dell'utente e che detta sospensione, se attuata quando oramai l'utente ha pagato il suo debito, costituisce inadempimento contrattuale e obbliga perciò il somministrante al risarcimento del danno ai sensi dell'articolo 1176 e 1218 del codice civile, a meno che non sia fornita la prova che tale inadempimento è stato determinato da causa non imputabile al somministrante ovvero dalla ignoranza incolpevole dell'avvenuto pagamento..."* (Cass. civ. 2.10.1997, n. 9624).

Alla luce di quanto sopra esposto, deve ritenersi la condotta della società censurabile sotto entrambi i profili e come tale idonea a far sorgere il diritto dell'utente ad un indennizzo per la sospensione del servizio con riferimento alle sei linee ad esso intestate. L'indennizzo deve essere calcolato, nel caso di specie, secondo il parametro previsto dall'articolo 24 della Carta servizi della società H3G S.p.A. per i casi di inosservanza degli obblighi in essa sanciti, vale a dire euro 6,00 per ogni giorno solare di sospensione, per complessivi 30 giorni, intercorrenti tra la data di sospensione del servizio (24 aprile 2009) e la risoluzione del contratto, intervenuta di diritto, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 20.2 delle Condizioni generali di contratto della società H3G S.p.A., a causa dello stato di sospensione del servizio, da oltre trenta giorni (24 maggio 2009). Il predetto importo, calcolato in euro 180,00 secondo i criteri predetti dovrà essere moltiplicato per il numero di utenze interessate dalla sospensione, pari, nel

caso di specie, a sei. A ben considerare, ai fini del calcolo dell'indennizzo si ritiene di individuare il *dies ad quem* nel giorno dello scioglimento del vincolo contrattuale atteso che l'utente aveva comunque a disposizione gli strumenti idonei a limitare il pregiudizio derivante dalla sospensione delle sei sim ed, in particolare, l'attivazione delle procedure d'urgenza previste dalla delibera 173/07/CONS, in materia di provvedimenti temporanei diretti a garantire la riattivazione del servizio ovvero la portabilità delle sei numerazioni verso altro operatore.

In merito alla richiesta avanzata dall'istante in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, va specificato che essa non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, difatti, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante sia imputabile esclusivamente alla società H3G S.p.A. ed, in quanto tale, implichi la corresponsione di un indennizzo da calcolarsi in base ai parametri di cui all'articolo 24 della Carta servizi della società H3G S.p.A.;

CONSIDERATO che la richiesta dell'istante, in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, non possa trovare accoglimento;

RITENUTO infine che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 200,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, a titolo di rimborso per le spese sostenute dall'istante per l'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi alla Camera di commercio di Napoli e per lo svolgimento della procedura innanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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 Nicola D'angelo, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

**DELIBERA**

La società H3G S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dal Signor D'Albora, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, l'indennizzo previsto dall'articolo 24 della Carta servizi della società H3G S.p.A., pari ad euro 1.080,00, computato moltiplicando l'importo di euro 6,00 per il numero di 30 giorni in cui il servizio è stato sospeso, per ciascuna delle sei utenze interessate dalla sospensione.

La predetta somma 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 predetta società è tenuta, altresì, a corrispondere all'istante la somma di euro 200,00, quale rimborso delle spese da esso sostenute per l'esperienza del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente 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 5, 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.

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 pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola