



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 92/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
NUNZIATA / H3G S.P.A.  
(GU14 n. 788/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 ottobre 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 425/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente Nunziata del 30 aprile 2014 nei confronti dell’operatore H3G S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Nunziata, intestatario dell'utenza telefonica n. 3802047xxx, ha contestato la sottoscrizione di un contratto telefonico con la società H3G S.p.A. nonché la relativa fatturazione emessa indebitamente.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. nel mese di settembre 2012 ha sottoscritto un contratto relativo alla telefonia fissa con la società Fastweb S.p.A. tramite un agente che si era recato presso il proprio esercizio commerciale e che, in tale occasione, ha acquisito informazioni circa l'offerta del gestore H3G relativo alla telefonia mobile senza assumere alcun impegno contrattuale;

b. successivamente riceveva una fattura di H3G subito contestata telefonicamente, nonché la richiesta di pagamento di una penale da corrispondere alla TIM per recesso anticipato;

c. in data 24 gennaio 2014 riceveva da H3G una comunicazione di risoluzione del contratto (con codice cliente 12320479) e contestuale richiesta pagamento di euro 2.642,61; successivamente, in data 31 gennaio 2014 riceveva la lettera di recupero credito da parte della società AT Credit Management;

d. in data 4 marzo 2014 presentava istanza di conciliazione presso il CORECOM competente, contestando la mancata sottoscrizione del contratto con la società H3G.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'annullamento delle fatture emesse dalla società H3G con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
- ii. il rimborso penale corrisposta ad altro gestore per recesso anticipato;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per perdita del numero telefonico;
- v. la liquidazione di un indennizzo per pratica commerciale scorretta.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società H3G S.p.A. ha eccepito, con memoria inviata a mezzo posta certificata l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione con riferimento al punto sub v) in quanto non demandabile, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5, del Regolamento, all'Autorità adita che potrà limitarsi a liquidare rimborsi di somme non dovute o indennizzi. La società ha eccepito, altresì, l'inammissibilità e/o improcedibilità ex articolo 14 del Regolamento, in quanto le richieste di cui ai punti iii) e iv) non sono state oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel merito, la società H3G S.p.A. non ritiene possano essere accolte le richieste dell'utente in quanto il contratto risulta regolarmente sottoscritto in data 28 settembre 2012 e, con il medesimo contratto, è stata richiesta la portabilità del numero, tanto che le prime fatture sono state regolarmente pagate mediante RID bancario. Il cliente nel mese di gennaio 2013 ha attivato anche altre due utenze a seguito della sottoscrizione di altri due contratti (relativi al pagamento rateale di due Iphone) e solo a partire dal mese di marzo 2013 il cliente non ha effettuato più alcun pagamento. A seguito di solleciti delle fatture insolute, il cliente ha effettuato il *port-out* delle ultime due utenze attivate ed ha continuato ad utilizzare l'utenza contestata fino a quando poi, per morosità, l'utenza è stata sospesa.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Nel merito, può ritenersi che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società H3G S.p.A. in ordine all'attivazione indebita del servizio telefonico, in quanto la società medesima, nel corso della presente procedura, ha prodotto copia della documentazione contrattuale, debitamente sottoscritta dall'istante medesimo, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza per l'attivazione del servizio di rete mobile. Documento, quest'ultimo, che sebbene non possa assurgere a valenza probatoria, riveste indubbiamente una natura indiziaria, corredato peraltro dalle relative coordinate bancarie per l'addebito a mezzo R.I.D. dei corrispettivi. Detto contratto, prodotto in copia agli atti dalla società H3G S.p.A., è sufficiente a comprovare la volontà della parte istante di attivazione dei servizi richiesti, in quanto, ai sensi dell'articolo 2702 del codice civile, "*fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta*".

Inoltre si deve rilevare, sulla base di quanto allegato al fascicolo istruttorio, che a fronte del lamentato raggio, l'istante non si sia mai attivato nel corso di questi anni per riottenere l'utenza, né abbia formalizzato tempestivamente alcun reclamo nei confronti del gestore avente ad oggetto il disconoscimento contrattuale se non dopo aver ricevuto la lettera di risoluzione contrattuale da parte del gestore. D'altronde va anche considerato che la denuncia presso la Stazione dei Carabinieri di Palma Campania, volta a disconoscere il contratto, sia stata presentata solo lo scorso 12 giugno 2014.

Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)* non può essere accolta in questa sede, in quanto il disconoscimento dell'autenticità, disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esula dall'ambito di applicazione del Regolamento, in conformità a quanto previsto dal sopracitato articolo 2.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Allo stesso modo non può essere accolta la richiesta di cui al punto *ii)* in quanto si tratta di una richiesta di risarcimento del danno che, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5, del Regolamento, non è demandabile a questa Autorità.

Con riferimento alle richieste di cui ai punti *ii)* e *iv)* le stesse sono improcedibili, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento, in quanto non sono state oggetto di precedente tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ed infine anche la richiesta di cui al punto *v)* non è ammissibile in questa sede ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5, del Regolamento.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Nunziata nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 ottobre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani