

Delibera n. 98/11/CIR
Definizione della controversia

JALEOJ. ANIMATION DI ~~TEDESCHI VALENTINA~~T.V. / H3G S.Pp.A.
(GU14/938/09)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 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'art. 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 4 maggio 2009 (prot. 35574) con la quale la società **JaleoJ.** Animation di ~~Tedeschi Valentina~~T.V., rappresentata e difesa dalla Federconsumatori di Napoli, 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 7 luglio 2009 (prot. 53423) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 28 luglio 2009;

UDITE le parti nell'udienza del 28 luglio 2009;

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 JaleoJ. Animation di Fedeschi Valentina T.V., titolare delle utenze n. 3929861776xxxx e n. 3939322585yyyy, lamenta la violazione delle condizioni contrattuali sottoscritte ed il conseguente addebito in fattura di traffico non effettuato. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

i. in data 26 ottobre 2006 stipulava con la società H3G S.p.A. un contratto business "Powerfull" per l'attivazione di due utenze telefoniche e la ricezione di due apparecchi cellulari. L'offerta sottoscritta prevedeva un traffico di cinque ore settimanali più "Tv-fonino" al costo di euro 56,00 mensili;

ii. successivamente l'istante vedeva recapitarsi tre apparati con tre *usim* e precisamente oltre le numerazioni 3929861776xxxx e 3939322585yyyy, anche la numerazione 3939420768zzzz;

iii. le condizioni contrattuali prevedevano l'addebito in fattura della somma di euro 56,00 mensili per le due linee telefoniche, oltre la tassa di concessione governativa di euro 12,91 per ogni utenza attivata mentre i canoni di abbonamento per "La3TV" erano in promozione;

iv. in data 10 gennaio 2007, con il conto n. 682538999 relativo al periodo 3 novembre-30 novembre 2006, l'istante vedeva addebitarsi la somma di euro 608,25, in violazione alle condizioni definite con l'agente commerciale al momento della conclusione del contratto;

v. in data 12 gennaio 2007 l'utente proponeva un reclamo, a mezzo fax, all'operatore H3G S.p.A. contestando le somme fatturate;

vi. con fax del 2 aprile 2007, a seguito del predetto reclamo, la società H3G comunicava all'istante le modalità di restituzione del terzo apparecchio telefonico, dando atto dell'avvenuta cessazione della linea telefonica non richiesta n. 3939420768zzzz;

vii. sul punto l'istante ha evidenziato l'eccessivo ritardo nella gestione del reclamo rispetto ai termini previsti dalle Condizioni generali di contratto e dalla Carta dei servizi della società H3G;

viii. in data 12 febbraio 2007 tutte le utenze venivano sospese per morosità del cliente e, ciononostante, la società H3G S.p.A. continuava ad emettere fatture;

ix. con nota del 5 febbraio 2008 la società H3G, a mezzo della società recupero crediti Advancing Trade S.p.A., richiedeva il pagamento di un credito insoluto pari ad euro 3.060,74;

x. dopo circa un anno dalla cessazione delle predette linee la società H3G S.p.A. emetteva, in data 8 ottobre 2008, una nota di credito a favore dell'istante pari ad euro 960,00, a titolo di rimborso delle somme fatturate per recesso anticipato e tassa di concessione governativa.

Tutto ciò premesso l'istante, evidenziando che nella copia del contratto sottoscritto risultano indicati non tre telefonini bensì due telefonini più uno in omaggio con canone gratis, chiede:

- l'annullamento del contratto sottoscritto con la società H3G S.p.A. e delle fatture emesse a far data dal mese di novembre 2006 fino alla data di sospensione delle utenze e precisamente le fatture n. 682538999 (3 novembre 2006-30 novembre 2006) di euro 608,25; n. 780044014 (1 dicembre-31 dicembre 2006) di euro 246,64; n. 780294616 (1 gennaio-31 gennaio 2007) di euro 237,93;
- l'annullamento delle fatture emesse successivamente alla data di sospensione delle utenze avvenuta il 12 febbraio 2007 e precisamente le fatture n. 780504307 (1 febbraio-28 febbraio 2007) di euro 232,30; n. 780741168 (1 aprile 2007-30 aprile 2007) di euro 62,82; n. 781104609 (1 maggio 2007-31 maggio 2007) di euro 158,82; n. 781530763 (1 giugno-30 giugno 2007) di euro 158,82; n. 781694805 (1 luglio-30 luglio 2007) di euro 158,82; n. 781925917 (1 agosto-30 agosto 2007) di euro 158,82;
- il riconoscimento di un equo indennizzo per la mancata gestione dei reclami nei termini previsti dalle Condizioni generali di contratto e dalla Carta dei servizi.

Nell'udienza di discussione la società H3G S.p.A. ha dichiarato che:

- la cliente ha sottoscritto un contratto *business* che prevedeva l'assegnazione di n. tre utenze con relativi tre "TV-fonini";

- a seguito di reclamo del 5 febbraio 2007, con il quale la cliente manifestava la volontà di continuare ad utilizzare solo due utenze e due apparati, la Società ha provveduto a disattivare la terza utenza n. 3939420768zzzz e ad emettere nota di credito di euro 388,41 in data 2 aprile 2007 a storno di tutte le somme addebitate sin dalla data di attivazione della stessa;

- in sede di gestione del reclamo, in ogni caso, l'istante si era impegnato a corrispondere tutti gli importi fatturati relativamente alle restanti due utenze non disconosciute. La successiva perdurante morosità ha, quindi, comportato la sospensione delle linee telefoniche in modalità *hot line* dal 12 febbraio 2007;

- restano, pertanto, insoluti gli importi relativi al periodo di effettivo utilizzo delle due utenze riconosciute (novembre 2006 - febbraio 2007) oltre quelli afferenti al

periodo di sospensione intercorrente dal 12 febbraio al 20 settembre 2007, data di definitiva cessazione delle utenze;

- con nota del 15 novembre 2007, la parte istante chiedeva all'operatore lo storno delle fatture emesse per il periodo di mancata fruizione del servizio voce

(febbraio-settembre 2007) comprese le penali, nonché la rateizzazione delle somme residue, riconosciute dalla stessa come dovute;

- la richiesta dell'utente, in effetti, corrisponde alla proposta transattiva formulata dalla società H3G S.p.A. in sede di udienza davanti alla C.C.I.A.A. di Napoli, ma non accettata dall'istante;

La società precisa, inoltre, che la nota di credito emessa in data 8 ottobre 2008 rappresenta un aggiustamento contabile relativo alla gestione precedentemente svolta e conclusa nel mese di aprile 2007.

II. Motivi della decisione.

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

Nella fattispecie in esame, si evidenzia che la società H3G S.p.A. non fornito documentazione ed allegazioni probatorie sufficienti a smentire le deduzioni dell'utente. Infatti, in relazione all'oggetto della controversa, la società H3G S.p.A. si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, senza produrre idonea documentazione attestante la regolare e corretta gestione del cliente. A fronte delle segnalazioni e delle richieste di chiarimenti dell'utente, il gestore ha, difatti, omesso di fornire informazioni dettagliate e di comunicare gli esiti degli eventuali controlli ed accertamenti effettuati, limitandosi a predisporre la sospensione del servizio, quale strumento di autotutela.

Dall'esame della documentazione disponibile in atti, ed in considerazione delle dichiarazioni rese in udienza, si deduce che la vicenda in esame integra un caso di inadempimento contrattuale, in quanto il gestore H3G ha disatteso le norme contrattuali (come si evince dalla copia del contratto prodotto in atti), ed in particolare la corretta gestione della promozione "Powerfull", in virtù della quale l'utente avrebbe avuto in dotazione due cellulari e di due *sim card* al costo mensile di euro 56,00 per ciascuna utenza. Nel caso in esame, dunque, l'utente non ha avuto conoscenza della rimodulazione delle condizioni contrattuali, in assenza di adeguata informativa all'uopo preposta.

CONSIDERATO che, nella fattispecie in esame, sussiste una responsabilità della società H3G S.p.A. in termini di inesatto adempimento contrattuale, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., in assenza di prova contraria;

CONSIDERATO che la mancata corresponsione delle somme addebitate dalla società H3G S.p.A. non costituisce ipotesi di inadempimento contrattuale allorquando lo stato di accertata morosità discende da cause non imputabili all'istante;

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 150,00 considerato che la stessa ha partecipato

all'udienza di conciliazione innanzi alla C.C.I.A.A. di Napoli ed ha presenziato innanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza formulata dall'istante, la società H3G S.p.A. è tenuta a:

- annullare le fatture emesse a carico della ~~Jaleo~~J. Animation di ~~Fedeschi~~ValentinaT.V. con riferimento alle utenze oggetto di contestazione e, pertanto,
- provvedere a regolarizzare la posizione fiscale e contabile dell'utente, con ritiro della pratica di recupero crediti.

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 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 web dell'Autorità, www.agcom.it.

Roma, 22 luglio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

-Per visto di conformità a quanto deliberato
-IL SEGRETARIO GENERALE
— Roberto Viola