REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 17 /2011

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'8 marzo 2011

OGGETTO

Definizione della controversia [redacted]/H3G S.p.A.

COMITATO	PRESENTI	ASSENTI
1. Paolo FRANCIA - Presidente	X	
2. Giancarlo SERAFINI - Vicepresidente	X	
3. Franco DEL CAMPO	X	
4. Maria Lisa GARZITTO	X	
5. Paolo PANONTIN	X	

Segretario verbalizzante: Eugenio Ambrosi.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"* e, 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 1 agosto 2003, n. 259 recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 *"Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)"* e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *"il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53"*;

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 19 aprile 2007, n. 173/07/CONS *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito *"Accordo quadro 2008"*;

VISTA la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia"*, sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA l'istanza del 16 giugno 2010 (in atti con prot. n. VC/4349/10 dd. 17 giugno 2010), con la quale il [redacted] ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota del 21 giugno 2010, prot. n. VC/4402/10, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, come previsto dall'articolo 15 del *"regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007;

VISTA la nota del 13 settembre 2010, prot. n. VC/6180/10, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia, fissata per il giorno 30 settembre 2010;

VISTA la nota del 28 gennaio 2011, prot. VC/544/11, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata *ex* articolo 19 *"regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007, allegate al presente provvedimento quale parte integrante;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. Paolo Panontin;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

DELIBERA

1. La società H3G S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal [redacted], è tenuta corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario:

a) l'indennizzo previsto dall'articolo 24 del *Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G S.p.A.*, pari a € 30,00 (trenta/00), computato moltiplicando l'importo di € 6,00 per il numero di 5 giorni in cui il servizio è stato sospesa;

b) l'indennizzo previsto dall'articolo 13 del *Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G S.p.A.*, pari a € 60,00 (sessanta/00), computato moltiplicando l'importo di € 6,00 per il numero di 10 giorni, in quanto l'operatore non ha garantito l'adempimento delle richieste avanzate dall'istante via e-mail entro le 48 ore.

Dette somme dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. La predetta società è tenuta, altresì, a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento della procedura di conciliazione e di definizione, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007.

3. E' fatta salva la possibilità per il ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007 e dall'articolo 11, comma 4, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007 il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259 del 2003.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"*.

6. La H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del codice del processo amministrativo di cui all'allegato 1 al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 *"Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo"*, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi dell'articolo 119 del codice del processo amministrativo di cui all'allegato 1 al decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
- Eugenio AMBROSI-

IL PRESIDENTE
- Paolo FRANCIA –

IL COMMISSARIO RELATORE
- Avv. Paolo PANONTIN -

FVG

ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 17/2011

RELAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E PROPOSTA DI DECISIONE AI SENSI DELL'ARTICOLO 19 DELLA DELIBERA AGCOM N. 173/07/CONS.

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione di data 16 giugno 2010 (in atti con prot. VC/4349/10), il [redacted], intestatario di un'utenza mobile *business* [redacted] (codice cliente [redacted]), instaurava una controversia contro l'operatore H3G S.p.A. (di seguito *"H3G"*) esponendo le seguenti doglianze.

In particolare, l'utente riferiva:

- che a fine ottobre del 2009 il Servizio Clienti della "3" tentava di contattarlo presso la precedente residenza (e attuale residenza dei suoi genitori) per avvisarlo del mancato pagamento della fattura n. 982618564 emessa il 15/09/2009 con scadenza il 15/10/2009 per l'importo di € 51,72;

- che, informato di un tanto e atteso qualche giorno, decideva di contattare il Servizio Clienti che gli confermava il mancato pagamento della predetta fattura *"a causa di un errore nel sistema bancario della carta di credito"*;

- che qualche giorno dopo - più precisamente, il 4 novembre 2009 - disponeva il pagamento di quanto dovuto a mezzo bonifico bancario trasmettendo, poi, a comprova del pagamento stesso, un fax all'operatore (riferisce, però, che *"si scoprirà poi solo al 30/12/2009 che il pagamento non risulta effettuato"*).

Ritenendo di aver risolto positivamente la vicenda, il ricorrente, recatosi nel frattempo in vacanza all'estero, riscontrava che in data 27 novembre 2009 la sua utenza, suo malgrado, veniva sospesa dal Gestore, senza – a suo dire – esser stato previamente avvisato.

Seguivano tre giorni durante i quali il [redacted] tentava, tramite chiamate internazionali, di comunicare con il Servizio Clienti che, però, non gli sapeva fornire spiegazione alcuna su quanto accaduto.

Non potendo, quindi, contattare - *"per ragioni ignote"*, chiosa - il numero 139, l'utente decideva di chiamare il 133 estero che gli confermava, però, di aver ricevuto sia *"il fax che il bollettino"*.

Dopo tre giorni di blocco totale, la Usim veniva de-sospesa dal Gestore il 30 novembre 2009.

Rientrato in Italia, il ricorrente lamentava una nuova interruzione del servizio, stavolta il 15 dicembre 2009, sempre disposto senza alcun preavviso.

Sosteneva il ricorrente che questa nuova interruzione gli causava diversi problemi in quanto:

"1) La Usim sembra ricevere correttamente il segnale senza perciò far sospettare alcuna interruzione, casualmente in serata si scopre che risultano bloccate tutte le chiamate in ricezione ed in invio.

2) in tale giornata ero reperibile sia durante il giorno che la notte presso l'ospedale dove lavoro;

3) Tale modalità di blocco non permette di contattare il servizio clienti. Il numero utenza è bloccato, telefonando da fisso o da altro cellulare, una volta inserito il numero di cellulare dell'utenza, si viene reindirizzati solo ad una risponderia automatica.

4) solo usando un numero di cellulare tre appartenente ad un altro utente è stato possibile contattare il servizio clienti, il quale tra l'altro non sapeva fornire informazioni utili al problema".

Riferiva, quindi, il [redacted] che *"il 16/12/2009 alla sera viene riattivata la Usim (blocco totale 2 gg)"*.

Il giorno stesso il ricorrente lamentava, con mail inviata al Servizio Clienti Aziende (cui è seguito l'invio

di un fax), i disservizi subiti chiedendo, in ultima istanza, il ristoro dei danni e dei disagi patiti quantificati in € 470,00.

Dopo aver inviato in data 20 dicembre 2009 la conferma di presa in carico della segnalazione, il Gestore informava il [redacted] con mail di data 28 dicembre 2009, che *"il reparto di contabilità sta effettuando opportune verifiche per far sì che la fattura numero 982618564, da Lei correttamente saldata", risulti definitivamente chiusa sul suo profilo".*

Alla richiesta di risarcimento il Gestore rispondeva in data 29 dicembre 2009 proponendo la somma forfetaria di € 150,00.

Riferiva il [redacted] che le telefonate e le comunicazioni inviate al Gestore ricevevano puntuale risposta solo il 30 dicembre 2009 quando il Gestore spiegava che il pagamento non risultava pervenuto, a causa di un'intestazione errata sul bonifico.

Esperito inutilmente il tentativo obbligatorio di conciliazione in data 4 febbraio 2010, all'esito del quale rifiutava la proposta indennitaria del Gestore, il ricorrente chiedeva, a mezzo GU14:

"rimborso totale di 421 euro per tali motivazioni:

96 euro pari a 6 euro al giorno per totali 5 giorni di interruzione di servizio;

66 euro pari a 6 euro al giorno per totali 11 giorni di ritardo per mancata risposta a fornire motivazioni ed assistenza al reclamo inviato per posta elettronica entro 48 h (in base all'art. 13 della carta dei servizi 3 e calcolato in base a quanto riportato all'articolo 24)

225 euro per le chiamate internazionali effettuate dal messico per contattare il servizio clienti (a tal proposito si specifica che le chiamate avvenivano dal call center o cabine. Non è possibile produrre ricevute. Per un calcolo forfetario stimo la tariffa in roaming di tre all'estero per un tempo di 15 minuti al giorno per complessivi 45) esiste testimone per documentare l'accaduto.

70 euro pari alle chiamate nazionali effettuate da altro operatore e telefoni fissi e cabine per contattare inutilmente il servizio clienti durante il blocco di 2 gg in Italia.

Rimborso di ulteriori 100 euro per il rischio di interruzione di pubblico servizio e atteggiamento lesivo nei confronti della figura professionale di medico in esercizio delle sue funzioni".

Si costituiva l'operatore convenuto depositando, *ex* articolo 16, comma 2, del *regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 19 aprile 2007, n. 173/07/CONS, la memoria istruttoria di data 19 luglio 2010 a mezzo della quale svolgeva le seguenti deduzioni.

Dopo aver sollevato, in rito, un'eccezione di inammissibilità dell'istanza per aver indicato controparte *"come indirizzo della sede legale dell'esponente la cittadina <Prezzano sul Naviglio centro> e la casella postale n. 150"*, anziché quella corretta e, cioè, Trezzano sul Naviglio (Milano), via Leonardo da Vinci 1, il Gestore deduceva, nel merito:

1) di aver tenuto una condotta improntata a buona fede e di aver fatto corretta applicazione del contratto per cui è causa;

2) di aver legittimamente operato *"la sospensione del servizio in data 27.11.2009 ex art. 15.1 delle Condizioni Generali di contratto secondo cui <<Il Cliente all'atto del perfezionamento del contratto si impegna a comunicare un valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da "3" (i.e addebito su Conto Corrente o su Carta di credito) ed in conformità con quanto previsto negli specifici Piani Tariffari e nei regolamenti di servizio e, fermo restando, quanto previsto al successivo art. 15.3 a mantenere la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto>>. In difetto, il Gestore potrà operare la sospensione del servizio ex art. 18.3 delle Condizioni Generali di contratto".*

3) di aver preannunciato all'istante *"peraltro, ..., con comunicazione datata 29.10.2009 (circa un mese*

prima della sospensione de qua)... la presenza di insolvenza a suo carico e la necessità di indicare un valido mezzo di pagamento, pena la sospensione della linea. In particolare, la stessa comunicazione indicava le modalità con le quali procedere al pagamento dei corrispettivi dovuti";

4) che *"pur tuttavia, alla data del 27.11.2009 – dopo circa un mese dalla comunicazione di cui sopra ed un successivo sollecito di pagamento del 10.11.2009* [redacted] *non sanava il proprio debito subendo così la legittima sospensione del servizio, peraltro limitatamente al traffico in uscita";*

5) che *"il pagamento dei corrispettivi dovuti è stato effettuato in data 04.11.2009 a favore del beneficiario "3GS S.p.A." – e non a favore di H3G S.p.A. – come invece chiaramente indicato nella comunicazione del 29.10.2009".*

In conclusione, per il Gestore *"tale discrepanza ha fatto sì che tale pagamento non sia mai pervenuto all'Operatore"*. Cosicché *"appare pertanto evidente la negligenza dell'istante il quale non ha tenuto nella giusta considerazione – ignorandola del tutto- la comunicazione del 10.11.2009 (antecedente alla sospensione ma successiva al pagamento) nella quale si scriveva "Allo stato attuale non risulta il pagamento concordato". Pertanto, attesa l'insolvenza, l'utenza n. +*[redacted] *è stata nuovamente sospesa* (come da comunicazione di preavviso) *per poi essere riattivata il 16.12.2009. Per completezza, il* [redacted] *procedeva alla corresponsione di quanto dovuto solo in data 05.01.2010".*

Preso atto di queste difese, replicava, nei termini e in maniera articolata, il [redacted] con memoria di data 20 luglio 2010.

Quanto all'eccezione di inammissibilità, il ricorrente riteneva in ogni caso – non senza aver contestato quanto dedotto dal Gestore- di produrre una nuova istanza *ex* GU14 recante l'indirizzo corretto.

Nel merito, poi, il ricorrente confermava e meglio precisava quanto dedotto in precedenza.

Dopo l'udienza di discussione, le parti, animate, in ogni caso, da spirito conciliativo, tentavano di risolvere bonariamente la controversia, tentativo, poi, fallito.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

II. A) Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del *regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007.

Anche l'eccezione di inammissibilità sollevata dal Gestore per erronea indicazione della sede legale è da considerarsi sanata, per la ragioni poc'anzi esposte. E, in ogni caso, non pare potersi inferire una qualche compromissione del diritto di difesa a svantaggio del Gestore resistente.

***

II.B) Nel merito

Per definire la controversia occorre valutare se il comportamento del Gestore, nel sospendere per ben due volte la linea per l'asserito mancato pagamento della medesima fattura, sia stato contrattualmente corretto, anche sotto il profilo della gestione dei numerosi conseguenti reclami inoltrati dall'utente.

In forza delle risultanze documentali e istruttorie acquisite agli atti, le richieste del ricorrente meritano di essere accolte per le ragioni e con le precisazioni di seguito esposte.

Ora, va detto che alcuni fatti risultano incontroversi, o perché non contestati o perché provati *per tabulas*.

In sostanza, deve pacificamente ammettersi che:

- il [redacted] ha appreso, a fine ottobre, dell'esistenza di un insoluto a suo carico;

- il Gestore gli ha inviato una comunicazione datata 29 ottobre 2009 per informarlo del predetto stato di insolvenza;

- in data 4 novembre 2009 il dr. Silvori ha disposto il pagamento della fattura insoluta mediante bonifico bancario inviando, a mezzo fax regolarmente ricevuto, la comprova del pagamento effettuato;

- il [redacted] ha disposto il pagamento a favore *del beneficiario "3GS S.p.A." – e non a favore di H3G S.p.A. – come invece chiaramente indicato nella comunicazione del 29.10.2009"*;

- con lettera di data 10 novembre 2009 il Gestore ha sollecitato nuovamente il pagamento della predetta fattura da parte del [redacted];

- con lettera raccomandata A/R di data 15 dicembre 2009 avente ad oggetto *"preavviso di risoluzione del contratto relativo alla/e utenza/e a lei intestate* (non è dato sapere se e quando il [redacted] l'ha ricevuta), il Gestore lo informava che *"nonostante il nostro precedente sollecito, a causa del mancato pagamento di alcune fatture, per un importo complessivo di € 51,72, abbiamo provveduto a sospendere le utenze ..."*

- l'utente ha inoltrato, in seguito alle due contestate sospensioni, molteplici richieste di chiarimenti al Gestore che solo in data 30 dicembre 2009 lo ha correttamente informato al caso in esame.

Fin qui i fatti incontroversi.

Non convincono, invece, le deduzioni del Gestore invocate a comprova della legittimità delle contestate sospensioni.

Sospensioni giustificate con il fatto che *"il [redacted] non sanava il proprio debito"* in quanto *"il pagamento dei corrispettivi dovuti è stato effettuato in data 04.11.2009 a favore del beneficiario "3GS S.p.A." – e non a favore di H3G S.p.A. – come invece chiaramente indicato nella comunicazione del 29.10.2009"*; e *"tale discrepanza ha fatto sì che tale pagamento non sia mai pervenuto all'Operatore"*.

Per il Gestore *"appare pertanto evidente la negligenza dell'istante il quale non ha tenuto nella giusta considerazione - ignorandola del tutto - la comunicazione del 10.11.2009 (antecedente alla sospensione ma successiva al pagamento) nella quale si scriveva "Allo stato attuale non risulta il pagamento concordato". Pertanto, attesa l'insolvenza, l'utenza n. – [omissis] - è stata nuovamente sospesa per poi essere riattivata il 16.12.2009. Per completezza, il [redacted] procedeva alla corresponsione di quanto dovuto solo in data 05.01.2010"*.

Ora, a parere di scrive, non si vede come possa qualificarsi negligente il comportamento dell'utente che, dopo aver appreso nelle vie brevi dell'esistenza a suo carico di un insoluto, paga tempestivamente quanto dovuto fornendo adeguata prova dell'intervenuto pagamento (cfr. articolo 18.7 delle Condizioni generali di contratto).

Né può ritenersi priva di significato la circostanza che il [redacted] ha sempre regolarmente pagato le fatture emesse da H3G.

Inoltre, appaiono meritevoli di pregio le controdeduzioni del [redacted] il quale, causticamente, si limita ad osservare che *"tale comunicazione* (ndr, del 10 novembre 2009) *non può essere stata deliberatamente ignorata in quanto il sottoscritto sino al suo rientro in Italia, ne ignorava l'esistenza (così come per quella emessa il 29.10.2010 essendo arrivata ben dopo la mia partenza per l'estero)"*.

Inoltre, se non vi è dubbio alcuno sul fatto che la comunicazione di data 29 ottobre non poteva tenere in considerazione alcuna - per ovvie ragioni - il pagamento effettuato il 4 novembre 2009, non appare irragionevole, invece, supporre che anche la comunicazione del 10 novembre 2009 non fosse in stretta relazione con il predetto pagamento, del cui esito negativo per un errore nella intestazione del beneficiario l'utente sarà messo a conoscenza solo a fine dicembre 2009.

Lo si deduce dal fatto che la comunicazione del gestore di data 10 novembre 2009, nella sua laconicità (*"facendo seguito ai colloqui intercorsi, allo stato non risulta pervenuto il pagamento concordato"*), non

fa menzione alcuna della circostanza che il bonifico bancario disposto dal [redacted] e prontamente inviato al Gestore reca un'errata intestazione del beneficiario (si noti, comunque, che il ricorrente aveva correttamente indicato sia il numero della fattura messa in pagamento sia il codice Iban del Gestore).

Però, a ben vedere, il nodo centrale della vicenda è un altro.

Se è vero - come scrive il Gestore nella comunicazione del 10 novembre 2009 - che *"non risulta pervenuto il pagamento concordato"*, è anche vero che lo stesso ha ricevuto dal [redacted] il fax a comprova del disposto pagamento.

Ora, il Gestore - che, da un lato, lamenta il mancato pagamento mentre, dall'altro, fa affidamento sulla documentazione inviata dall'utente a comprova del disposto pagamento - avrebbe quanto meno potuto e dovuto svolgere ulteriori accertamenti in ordine all'asserito mancato pagamento dell'utenza telefonica (di limitato importo, peraltro), esaminando, innanzitutto, quanto prodotto dal [redacted].

In secondo luogo, avrebbe potuto, in alternativa alle comunicazioni inviate, mantenere il contatto con l'utente anche attraverso diverse modalità (chiamata telefonica, e-mail...) verificando direttamente e tempestivamente con l'utente stesso le ragioni dell'asserito mancato pagamento.

Anche perché si ritiene, in linea generale, che una volta eseguito il pagamento, non si vede quale ulteriore attività avrebbe potuto o dovuto svolgere l'utente per provare di averlo effettuato.

Le doglianze dell'istante in ordine alla indebita sospensione del servizio sull'utenza ad esso intestata 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 con carta di credito e 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 avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante il prelevamento dalla carta di credito e 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.

Contraddice, infine, l'impegno assunto da H3G in sede di Condizioni generali di contratto, ove è previsto, all'articolo 15.11. che *"3" non imputerà al Cliente eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti addebitabili a soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento"*.

Disfunzione che si è verificata due volte, la prima volta quando il mancato pagamento della fattura è dipeso da *" un errore nel sistema bancario della carta di credito"* e la seconda, quando è dipeso da un'errata intestazione del beneficiario, seppur a fronte della corretta indicazione nell'ordine di bonifico sia del numero della fattura messa in pagamento sia del codice Iban del Gestore.

***

Ritenuta, per le ragioni sopra esposte, la responsabilità dell'operatore nella controversia in esame, si propone la seguente decisione.

Le richieste dell'istante sono parzialmente da accogliersi con le precisazioni di seguito evidenziate:

1) Per quanto riguarda l'importo di indennizzo da liquidare, rispetto alle due sospensioni dell'utenza, il

calcolo va effettuato, in base ai criteri già applicati, moltiplicando l'importo previsto dal *Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G S.p.A.*, per tale fattispecie (euro 6 *pro die*) per 5 giorni complessivi intercorrenti tra il 27 novembre 2009 e il 30 novembre 2009 e, ancora, tra il 15 dicembre 2009 e il 16 dicembre 2009; l'importo da riconoscersi, pertanto, è pari a € 30,00 (trenta/00);

2) per quanto riguarda l'importo di indennizzo da liquidare ai sensi dell'articolo 24 del *Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G S.p.A*, in quanto l'operatore non ha garantito l'adempimento delle richieste avanzate dall'istante via e-mail entro le 48 ore, così come prescritto dall'articolo 13 sempre del citato *Codice di Condotta*, il calcolo va effettuato, in base ai criteri già applicati, moltiplicando l'importo previsto del predetto Codice per tale fattispecie (euro 6 *pro die*) per 10 giorni intercorrenti tra il 18 dicembre 2009 e il 28 dicembre 2009; l'importo da riconoscersi è pari a € 60,00;

3) per quanto riguarda le altre richieste formulate dal [redacted] ovvero il riconoscimento di *"225 euro per le chiamate internazionali effettuate dal messico per contattare il servizio clienti (a tal proposito si specifica che le chiamate avveniva dal call center o cabine. Non è possibile produrre ricevute. Per un calcolo forfetario stimo la tariffa in roaming di tre all'estero per un tempo di 15 minuti al giorno per complessivi 45 minuti esiste testimone per documentare l'accaduto. 70 euro pari alle chiamate nazionali effettuate da altro operatore e telefoni fissi e cabine per contattare inutilmente il servizio clienti durante il blocco in 2 gg in Italia nonché il rimborso di ulteriori 100 euro per il rischio di interruzione di pubblico servizio e atteggiamento lesivo nei confronti della figura professionale di medico in esercizio delle sue funzioni*, si ritiene di non accogliere detta domanda poiché attiene ad una voce di risarcimento.

Per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene equo proporre e liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007, in favore della parte istante l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del *regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007 e dall'articolo 11, comma 4, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*.

Il responsabile del procedimento
- Eugenio AMBROSI -