



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 34 del 29/11/2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ H3G S.r.l.

L'anno 2012 addì 29 del mese di novembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto:
"Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;
Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario istruttore Avv. Valeria Massari;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20120010500) il Sig.ra _____, titolare dell'utenza telefonica _____, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.r.l.;
- con nota del 14.5.2012 (prot. n. 20120010524) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons, l'avvio di un procedimento istruttorio e la data dell'udienza per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;
- in data 15.6.2012 H3G S.p.a. trasmetteva memoria difensiva e documentazione a supporto della propria posizione, cui seguiva replica del difensore dell'utente, inviata in pari data;
- all'udienza del 28.6.2012 le parti precisavano i fatti e le rispettive richieste;
- esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Sig.ra _____ lamenta che:

- a) In data 11.05.2009 la Sig.ra _____ sottoscriveva con H3G S.p.a. contratto relativo all'utenza mobile alla stessa intestata (_____) cui veniva abbinato il piano tariffario "Zero 8 Pro" al costo di € 79,00 mensili;
- b) Il 30.8.2010 il servizio veniva sospeso senza alcun preavviso;
- c) A seguito di contatto con gli operatori del servizio clienti, l'istante apprendeva che la sospensione amministrativa era stata disposta a causa del mancato pagamento della somma di € 900,00 circa e superamento della soglia di traffico internet;
- d) L'utente sporgeva diversi reclami e chiedeva il ripristino della funzionalità del servizio, stante la possibilità di addebitare direttamente in conto corrente le fatture;
- e) Solo dopo l'emissione della relativa bolletta (n. 1083355320 del 15.9.2010 di € 1.322,40) e il pagamento della stessa, il servizio veniva ripristinato;
- f) Con istanza (prot. n. 20110011604) la Sig.ra _____ avviava presso questo Corecom il tentativo di conciliazione e chiedeva il rimborso della fattura, gli indennizzi per sospensione del servizio e mancato riscontro ai reclami, storno di eventuali insoluti e il risarcimento dei danni per lucro cessante;
- g) Il procedimento si concludeva con esito negativo, stante il mancato accordo tra le parti (verbale n. 3783/2011 - prot. n. 20110016052);
- h) Con istanza di definizione della controversia (prot. n. 20120010500) chiedeva a questo Corecom:
 - 1) Il rimborso della fattura n. 1083355320 del 15.9.2010 di € 1.322,40;
 - 2) Indennizzo per la sospensione del servizio per 65 giorni;
 - 3) Indennizzo per mancato riscontro dei reclami;
 - 4) Rimborso di spese si procedura.

Questo Ufficio avviava il procedimento, concedeva termine per produrre note difensive e documenti e fissava udienza per la discussione della controversia per il giorno 28.06.2012.

Con memoria difensiva ritualmente trasmessa in data 15.6.2012, H3G S.r.l. precisava che "le contestazioni avversarie mosse in merito alla sospensione dell'utenza n. + 39 _____ sono prive di fondamento, atteso che la stessa è stata legittimamente posta in essere avendo il cliente superato il c.d. "Credit Limit" (...). Difatti, l'utenza in questione ha generato traffico dati oltre le soglie contrattualmente



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

previste dal piano tariffario, il cui addebito è presente in fattura n. 1083355320 di Euro 1.010,54 alla voce "Traffico dati effettuato all'estero". (...) A fronte del pagamento della fattura contestata, l'utenza n. + 39 è stata riattivata in data 04.11.2010".

Contestava altresì le richieste di indennizzo per mancato riscontro ai reclami "posto che l'utente ha sempre ottenuto pronti riscontri da parte del servizio clienti 3" e per sospensione del servizio "la sospensione è intervenuta del tutto legittimamente, in applicazione degli artt. 13.4 e 18.4 delle Condizioni Generali di Contratto e tale è rimasta sino al pagamento della fattura contestata".

Con note di replica del 15.6.2012, la Sig.ra . . . reiterava le contestazioni tutte e le relative richieste.

All'udienza del 28.6.2012 le parti presenti precisavano le rispettive posizioni e, all'esito, la controversia veniva definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

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

A. Traffico in roaming internazionale

In particolare, in merito alla richiesta di rimborso della fattura n. 1083355320 del 15.9.2010, si osserva quanto segue.

Con raccomandata a/r del 27.9.2010 l'istante – a mezzo del proprio difensore – lamentava che: "il 30 agosto 2010 alla Sig.ra . . . veniva bloccata la sua sim (n.) Dopo aver contattato il 139, le veniva risposto che, per problemi amministrativi, la linea era momentaneamente sospesa, senza fornire ulteriori spiegazioni. Solo in seguito la Sig.ra . . . veniva a sapere che a causa di un traffico internet di importo superiore ad € 900,00, la scheda era stata bloccata." Chiedeva pertanto la riattivazione del servizio e, nel contempo, che le venisse accordato un piano di pagamento della fattura.

Con successivi fax del 4.10.2010 e del 2.11.2010, confermando la disponibilità ad un pagamento rateizzato, sollecitava la riattivazione del servizio in considerazione dei gravi danni procurati all'attività professionale svolta. Ed ancora, con raccomandata a/r del 7.2.2011 proponeva ulteriore reclamo e richiesta di risarcimento dei danni.

Con istanza di conciliazione depositata presso questo Co.Re.Com reiterava le suddette richieste evidenziando di non essere stata preavvisata circa il traffico extrasoglia maturato; chiedeva pertanto il rimborso della fattura contestata, gli indennizzi per arbitraria sospensione del servizio e omesso riscontro ai reclami oltre che il risarcimento dei danni.

Nel presente procedimento, rinnovava la richiesta di rimborso del ridotto conto telefonico e la liquidazione degli indennizzi previsti dalla normativa di settore.

Da quanto sopra precede, appare evidente che l'utente si attivava tempestivamente per la risoluzione della problematica contattando il servizio clienti e inoltrando numerosi reclami a mezzo raccomandata a/r e fax: tale documentazione è versata in atti.

Al contrario, H3G S.p.a. non ha documentato di aver gestito il reclamo sul traffico e sulla sospensione del servizio, fornendo adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentando le proprie affermazioni.

Né l'Operatore ha dimostrato – perlomeno parzialmente – di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco, onde escludere la propria responsabilità.

Appare pertanto opportuno osservare che in caso di traffico anomalo (incluso quello in roaming internazionale) il Gestore deve fornire la prova della debenza delle somme, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

In giurisprudenza è, infatti, ormai pacifico che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947).

Sussiste, quindi, in capo all'Operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313): le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, a fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437).

Ed ancora, nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall'utente, l'Operatore deve fornire adeguati chiarimenti e dimostrare la correttezza dei propri dati: in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno e il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore.

Ciò basterebbe, dunque, nella fattispecie oggetto della presente analisi a dichiarare come non dovuto il traffico anomalo contestato dalla Sig.ra

Tuttavia, la particolarità del traffico in roaming suggerisce a questa Autorità di soffermarsi anche sulla specifica disciplina della materia: ed invero, a livello normativo e regolamentare, la peculiarità di tale tipologia di costi ha indotto il legislatore comunitario, con il Regolamento CE n. 544/2009, ad introdurre nel Regolamento CE n. 717/2007 norme volte a migliorare la trasparenza delle condizioni tariffarie dei servizi di dati in *roaming*, anche al fine di porre rimedio al fenomeno delle fatture esorbitanti.

Più in dettaglio, l'art. 6 bis, al comma 1, prevede l'obbligo per il fornitore del paese d'origine, a far data dal luglio 2009, di tenere informati costantemente i propri clienti in merito alle tariffe applicate per i servizi di dati in roaming UE non solo al momento della conclusione del contratto, ma anche per tutta la durata del rapporto.

Ciò al fine di rendere i clienti consapevoli delle "conseguenze economiche di tale uso" e consentire loro "di controllare e contenere la spesa legata ai servizi di dati in roaming".

Se del caso, il fornitore deve informare i propri clienti "su base regolare" del rischio di connessioni in roaming incontrollate.

Al comma 3 del medesimo articolo è altresì prevista l'introduzione di un limite standard di spesa o altro limite a scelta discrezionale dell'abbonato; al raggiungimento dell'80 per cento della soglia fissata, il fornitore di servizi è tenuto a dare adeguata comunicazione all'abbonato e, in caso di mancata risposta di quest'ultimo, all'interruzione dell'erogazione del servizio.

Sulla scia di tale intervento, l'Agcom ha adottato la delibera n. 326/10/CONS del 1.7.2010, contenente misure volte a garantire maggiore trasparenza nelle condizioni di offerta dei servizi dati in mobilità e mezzi più efficaci per il controllo della spesa, predisponendo l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa.

In particolare, l'art. 2 della predetta delibera stabilisce l'obbligo per gli operatori mobili, per l'ipotesi di piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a *forfait* (di tempo o di volume) di mettere a disposizione degli utenti, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci – quali, ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale – che segnalino il raggiungimento di un determinata soglia di consumo della tariffa prescelta dall'utente tra le diverse opzioni offerte dall'operatore; ove il cliente abbia intermente esaurito il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) l'operatore deve poi senz'altro far cessare il collegamento dati, senza ulteriori addebiti o oneri per il cliente.

La delibera in parola fissa la data del 31 dicembre 2010 come termine ultimo per l'adeguamento degli operatori alle nuove misure di tutela dell'utenza da essa introdotte.

Le regole da ultimo esposte non sarebbero quindi applicabili, *ratione temporis*, alla fattispecie controversa, trattandosi di fattura riferita al mese di agosto 2010.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Tuttavia, il quadro normativo e regolamentare vigente al momento dell'accadimento dei fatti che hanno dato luogo alla controversia già contemplava delle regole di base a tutela dell'utenza in materia di trasparenza tariffaria e imponeva degli obblighi informativi in capo agli operatori di comunicazioni elettronica nella diffusione delle condizioni economiche offerte, che qui brevemente si richiamano.

Sul piano normativo:

- Art. 60 D.Lgs. 259/2003 prevede che *"Le imprese designate (per il servizio universale) soggette agli obblighi previsti dagli articoli 54, 55, 57 e 59, comma 2, forniscono le prestazioni e i servizi specifici di cui all'allegato n. 4, parte A, di modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio"*

- Art. 2, comma 2, lettera c) del D.Lgs. 205/2005, recante il "Codice del consumo", annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello *"ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità"* nei rapporti di consumo;

- L. 40/2007 ha introdotto misure urgenti a tutela del consumatore.

A livello regolamentare:

- Delibera 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, che ha prescritto, tra le altre cose, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione. Inoltre, l'art. 6, comma 1, prevede che: *"Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto"*.

Il medesimo articolo, al comma 2, lascia impregiudicato il diritto dell'operatore di adottare rimedi contrattuali in autotutela in caso di traffico anomalo prevedendo che: *"E' fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione"*.

- Delibera 96/07/CONS, che ha ulteriormente rafforzato le misure preventive a tutela degli utenti con l'imposizione dell'obbligo di formulare condizioni economiche trasparenti idonee ad evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico;

- Delibera 126/07/CONS, che ha introdotto misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile e agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione di quanto disposto all'articolo 71 del D.Lgs. 259/2003. In particolare, l'art. 3, comma 6, prevede, nel caso di opzioni o promozioni offerte sia pure solo flat, che *"a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, (che) l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta"*.

Le disposizioni sopra richiamate evidenziano la particolare attenzione rivolta dal legislatore e dall'Autorità alla trasparenza tariffaria e, nel contempo, la necessità di prevedere misure regolatorie volte a garantire agli utenti un controllo effettivo della spesa ed, in particolare, sistemi di allerta e preavviso per il consumatore.

Ebbene, come evidenziato nella memoria di replica trasmessa dall'Avv. _____ per conto dell'utente, in data 15.6.2012, *"la Sig.ra _____ non ha effettuato il traffico dati contestato di cui si chiede il rimborso (...)* l'odierna istante numerose volte contestava agli operatori della H3G il traffico e solo in un secondo momento chiedeva la rateizzazione, al solo fine di ottenere il prima possibile la riattivazione del servizio che le aveva provocato già numerosi danni" (cfr. pagg. 1 e 4).

Ed infatti, nel corso del presente procedimento è emerso che a partire dal 30.8.2010 il servizio veniva improvvisamente sospeso e la Sig.ra _____ contattava il servizio clienti per ricevere informazioni a riguardo; apprendeva sorprendentemente dell'esistenza di traffico internet elevato ed "extrasoglia": pertanto con



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

raccomandata a/r del 27.9.2010 l'istante reclamava al gestore; le suddette richieste venivano reiterate con successive note trasmesse a mezzo fax in data 4.10.2010 e 2.11.2010. Con successiva raccomandata a/r del 7.2.2011 proponeva ulteriore reclamo e richiesta di risarcimento dei danni.

Tali missive rimanevano prive di riscontro sino alla riattivazione del servizio, avvenuta in data 4.11.2010 a seguito di pagamento del suddetto conto telefonico, come precisato dallo stesso Gestore.

Nel contempo, nel corso del presente procedimento è emerso che nessun riscontro scritto perveniva dal Gestore che, in questa sede, si è limitato a confermare la correttezza della fatturazione senza documentare il proprio assunto.

Non può pertanto ritenersi assolto l'onere della prova, ex art. 1218 c.c., circa la legittimità degli addebiti contestati, atteso che l'Authority ha più volte ribadito che *"la bolletta in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (Delibera AGCOM 10/05/CIR).

A fronte di quanto precede e delle disposizioni soprarichiamate, vista la documentazione versata in atti dall'istante e in assenza di prova sufficiente a supportare quanto dichiarato da H3G S.p.a., si ritiene di accogliere la richiesta sub 1) limitatamente al solo traffico dati contestato e disporre, pertanto, il rimborso in favore dell'utente della somma di € 1.010,54 (milledieci/54).

B. Sospensione del servizio

L'istante si duole della sospensione del servizio operata da H3G S.p.a. dal 30.08.2010 al 4.11.2010 senza preavviso e nonostante la possibilità per il Gestore di prelevare le somme a mezzo addebito in conto corrente.

Come evidenziato in precedenza, la Sig.ra _____ reclamava al servizio clienti l'interruzione del servizio, chiedendone il ripristino con successive note inviate a mezzo raccomandata a/r del 27.9.2010, fax del 4.10.2010 e del 2.11.2010, raccomandate a/r del 7.2.2011 e del 16.3.2011.

Sul punto, H3G S.p.a. si è limitata a confermare la legittimità del proprio operato, rilevando il superamento del c.d. "Credit Limit" in virtù del disposto degli artt. 13.4 e 18.4 delle Condizioni Generali di Contratto (cfr. memoria difensiva del 14.6.2012).

Nulla però documenta circa l'assolvimento degli obblighi informativi gravanti sullo stesso.

È bene ricordare che le disposizioni normative e regolamentarie in materia statuiscono in capo al Gestore l'obbligo di una corretta e trasparente informazione dell'utente: la L. 249/1997, il D.Lgs. 259/2003, le Delibere Agcom 179/03/CSP e 173/07/Cons, in particolare, prevedono il diritto dell'utente finale di essere preavvisato circa l'imminente sospensione del servizio telefonico.

A tal riguardo, si rileva come le disposizioni siano volte, da un canto, ad evitare che l'utente sia privato *ex abrupto* della linea telefonica, dall'altro, a consentire all'utente di venire a conoscenza della cause che determineranno l'interruzione del collegamento telefonico.

Tali dettami, rispondenti ai principi generali di correttezza, trasparenza e buona fede nell'adempimento delle obbligazioni contrattuali di cui agli artt. 1175, 1176 e 1375 c.c., sono stati cristallizzati nella delibera 326/10/Cons adottata dall'Agcom del 1.7.2010 per contrastare il c.d. *Bill shock* stabilisce all'art. 2 comma 2 che *"qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza"*.

Ed ancora, il successivo comma 3 impone agli operatori mobili di porre in essere *"modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer"*.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Appare pertanto evidente che in assenza di idoneo preavviso, la sospensione del servizio si appalesa illegittima.

Alla luce di quanto sopra evidenziato e in assenza di prova contraria, considerato che dagli atti è emerso che l'utenza telefonica intestata alla Sig.ra _____ veniva sospesa senza preavviso, dal 30.08.2010 al 04.11.2010 (pari a 65 giorni), si ritiene di accogliere la richiesta sub 2) e disporre in favore dell'istante l'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera 73/11/Cons (*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione della controversia tra utenti e operatori*), per complessivi € 975,00 (novecentosettantacinque/00), considerato che trattasi di utenza business.

C. Riscontro dei reclami

Con riferimento al lamentato omesso riscontro ai reclami formulati dall'istante si deve evidenziare che il combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, dell'allegato A della Delibera 179/03/CSP impone agli Operatori di fornire una risposta scritta nei casi di rigetto del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso: *"la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non nasce paritario, a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato"*.

Nel caso di specie, considerato che il reclamo proposto dalla Sig.ra _____ con raccomandata a/r del 27.09.2010 veniva accolto da H3G S.p.a attraverso la soluzione della problematica (riattivazione dell'utenza) entro il termine di 45 giorni, e precisamente in data 4.11.2010, non può trovare accoglimento la richiesta sub 3).

D. Liquidazione rimborso spese di procedura

Con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, va precisato che l'art. 19, comma 6, del Regolamento soprarichiamato sancisce che *"nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Ne deriva che in sede di definizione amministrativa della controversia possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo i criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Ciò posto, visto il disposto della Delibera Agcom 529/09/Cons e dell'art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/Cons, rilevato che l'istante ha partecipato sia alla fase conciliativa che di definizione della controversia, si dispone la liquidazione della somma di € 100,00 (cento/00).

3. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e del mancato assolvimento dell'onere probatorio gravante sul Gestore, si ritiene di dover accogliere parzialmente le richieste dell'utente nei limiti sopra specificati.

DELIBERA

H3G S.p.a., con sede in Trezzano sul Naviglio alla Via Leonardo da Vinci n. 1, è tenuta a:

- Rimborsare alla Sig.ra _____ la somma di € 1.010,54 (milledieci/54) relativa al traffico dati effettuato all'estero, di cui alla fattura n. 1083355320 del 15.9.2010;



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

- Corrispondere in favore della Sig.ra l'indennizzo di € 975,00
(novecentosettantacinque/00) per sospensione illegittima in quanto non preavvisata;
- Corrispondere alla Sig.ra il rimborso delle spese di procedura, pari ad € 100,00
(cento/00).

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(Dott. Domenico Giotta)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

L'Istruttore
(Avv. Valeria Massari)



La presente copia composta
è composta da n° 18 pagine
conforme all'originale esistente
negli atti di questo Ufficio.

Il Direttore del Corecom Puglia
Dott. Domenico GIOTTA