CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 2 del 12-2-2015

Oggetto: Definizione della controversia: c/ H3G S.p.a.

L'anno 2015 addì 12 del mese di febbraio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – 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	

IL COMITATO

Nella riunione del 12 febbraio 2015;

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 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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

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'Accordo quadro tra l'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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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";

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 presentata in data 14/05/2013;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Quero nella propria istanza introduttiva lamenta che:

1) In data 27.11.2009 sottoscriveva contratto in negozio H3G di per l'utenza telefonica per la durata di 24 mesi con obbligo di ricarica di € 10,00 mensili;
2) In data 21.12.2009 la promozione veniva estesa ad altra sim , intestata alla moglie;
3) Da febbraio a luglio 2010 riceveva quattro fatture riferite al numero mai posseduto;
4) Nei mesi di aprile ed ottobre 2011 H3G emetteva fatture per mancata ricarica mensile;
5) Da gennaio a ottobre 2012 veniva prelevata mensilmente dalla carta di credito la somma di € 30,00;
6) Tali addebiti risultavano ingiustificati e pertanto ne chiedeva il rimborso.
7) In difetto di riscontro, esperiva tentativo di conciliazione dinanzi il Corecom Puglia che si concludeva con verbale di mancato accordo n. 853/2013.

Sulla scorta di tali premesse, chiedeva all'Autorità:

- di definire la controversia disponendo il rimborso delle somme indebitamente prelevate e la liquidazione dell'indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento e trasmesse all'istante, H3G rappresentava quanto segue:

1) In via preliminare chiedeva disporsi l'improcedibilità dell'istanza per superamento del termine per il deposito di cui all'art. 14, comma 2, dell'allegato A alla Delibera AGCom 173/07/Cons;
2) Rilevava altresì che le contestazioni mosse dall'istante nel presente procedimento afferivano a più utenze telefoniche, pur indicato come oggetto di contestazione esclusivamente il n. ;
3) Ad ogni conto, precisava che, a seguito di ricezione del modulo di disconoscimento dell'utenza , H3G provvedeva ad emettere note di credito a storno delle ridette fatture;
4) Con riferimento all'utenza confermava la correttezza degli addebiti, atteso il mancato assolvimento dell'obbligo di ricarica mensile di € 10,00, contemplato dal piano tariffario scelto dall'utente (*Scegli 3 New Ricaricabile 2008*);
5) Risultavano altresì corretti gli addebiti di € 30,00 mensili, stante la mancata disattivazione del servizio di ricarica periodica;
6) Ad ogni buon conto, in via conciliativa, offriva la restituzione della somma di € 90,00 e un accredito di € 150,00 sull'utenza oggetto del presente procedimento.

All'udienza del 15.07.2013, H3G formulava nuova proposta transattiva che l'utente non accettava, riservando di calcolare le somme prelevate e gli indennizzi dovuti.
In difetto di accordo tra le parti, la pratica veniva definita.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare e in rito, va confermata l'ammissibilità dell'istanza di definizione, atteso che la stessa risulta depositata presso questo Corecom il 14.05.2013, come da timbro di arrivo, e quindi in conformità al dettato dell'art. 14, comma 2, dell'allegato A alla Delibera AGCom 173/07/Cons che fissa il termine massimo di proposizione dell'istanza in mesi tre dal verbale di mancato accordo che, nel caso di specie, veniva redatto il 20.02.2013.

Risultano invece inammissibili le contestazioni e le richieste afferenti le utenze e (quest'ultima intestata ad altro soggetto), in quanto non indicate quali "*numero telefonico di utenza interessato*", né in sede di avvio della fase conciliativa né in quella di definizione amministrativa, con la conseguenza che le stesse non possono essere oggetto della presente trattazione.

Infatti, nell'apposito spazio del formulario GU14 dedicato alla segnalazione del/i numero/i di utenza interessato/i dal disservizio è indicata unicamente la numerazione , elemento questo differente rispetto ad alcune problematiche brevemente esposte nella sezione riservata alla descrizione dei fatti.

All'uopo appare opportuno precisare che, a norma del combinato disposto degli artt. 7, comma 1, e 14, comma 3, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, nell'istanza deve essere indicato, a pena di inammissibilità, il numero dell'utenza oggetto di contestazione.

Le disposizioni regolamentari vigenti in materia chiariscono, infatti, che alla definizione amministrativa si può accedere soltanto se il tentativo di conciliazione è stato effettivamente svolto, nel senso che l'udienza si è tenuta e, per mancato accordo totale o parziale ovvero per assenza della parte, la vicenda non si sia chiusa in via transattiva: "*altrimenti se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni*" (Delibera AGCom 529/09/Cons).

Ed ancora, si dichiarano irricevibili i documenti depositati unitamente alla "*memoria integrativa*" del 24.07.2013: si ricorda che a norma dell'art. 16, comma 2 dell'allegato A alla suddetta Delibera 173/07/Cons, le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare

documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine assegnato ai sensi dell'art. 15, comma 3, lettera e) fissati, nel caso di specie, rispettivamente entro il 5.07.2013 e i successivi 5 (cinque) giorni, come da avviso di convocazione.

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte nei limiti di seguito precisati.

In primo luogo l'utente si duole dell'emissione delle fatture per importi non dovuti, avendo lo stesso provveduto ad eseguire le ricariche mensili secondo le previsioni del piano tariffario.

Sta di fatto che H3G S.p.a. ha documentato di aver emesso i conti telefonici (n. 1160045072 del 15.02.2011 di € 11,02, n. 1160153619 dell'8.04.2011 di € 21,02, n. 1160270523 dell'8.06.2011 di € 11,02, n. 1160336501 del 8.08.2011 di € 11,02, n. 1160485149 del 8.10.2011 di € 21,03 e n. 1160557552 dell'8.12.2012 di € 11,02) per "mancato raggiungimento soglia", atteso che le ricariche di € 10,00 venivano eseguite solo in data 11.01.2011, 4.04.2011, 20.06.2011 e 7.11.2011.

In particolare, la somma di € 11,02 addebitata nel gennaio 2012 di cui l'istante chiede la ripetizione, si riferisce al periodo di fatturazione 01.10.2011-30.11.2011 in piena vigenza della tariffa *3Power10*, scadente – come precisa lo stesso utente – il 27.11.2011 e come tale dovuta.

Riferisce altresì l'utente che da gennaio ad ottobre 2012 H3G S.p.a prelevava dalla carta di credito la somma di € 30,00 mensili, nonostante la promozione fosse ormai scaduta, come da documentazione depositata in atti.

Chiarisce il Gestore che tali addebiti si riferivano al servizio di ricarica periodica *Shop 3* che l'utente aveva dimenticato di disattivare nel momento in cui la necessità del ridetto servizio era venuta meno.

Pur offrendo il rimborso della somma di € 90,00, nulla chiarisce H3G rispetto ai dieci addebiti eseguiti, tempestivamente contestati dall'utente.

Sul punto va detto che, sebbene a norma delle condizioni generali di contratto e delle istruzioni operative, la disattivazione è a cura dell'utente (*"potrai disattivare il servizio di Ricarica Periodica dalla pagina Ricarica Periodica, all'interno del menu "Le mie ricariche". Per disattivare il servizio non é necessario digitare il codice segreto"* https://ricarica3.tre.it/H3G_WEB/instructions.do), è pur vero che il Sig. ha più volte contestato gli addebiti a mezzo fax (22.2.2012, 5.3.2012, 23.5.2012, 28.06.2012) e raccomandate a/r (24.7.2012 e 19.7.2012), rimaste prive di riscontro.

Ne consegue il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme prelevate, pari ad € 300,00 (trecento/00).

Non può invece trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per un servizio non richiesto, atteso che lo stesso veniva attivato su richiesta dell'utente cui gravava l'onere di conoscere le relative modalità di disattivazione contemplate dalle condizioni contrattuali.

Trova invece accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami formulati dal Sig. a mezzo fax del 22.2.2012, 5.3.2012, 23.5.2012, 28.06.2012 e raccomandate a/r del 24.7.2012 e 19.7.2012, quest'ultime a firma del proprio difensore, atteso che H3G nulla chiarisce né documenta sul punto.

Ne consegue che, vista la documentazione prodotta dall'istante e in assenza di prova contraria, considerato il lasso di tempo trascorso dal reclamo all'udienza di conciliazione (20.02.2013), prima occasione di confronto tra le parti, stante il mancato rispetto del combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, allegato A alla Delibera AGCom 179/03/CSP, sorge in capo all'utente il diritto al riconoscimento dell'indennizzo da quantificarsi nella misura massima stabilita dall'art. 11 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera AGCom 73/11/Cons, pari ad € 300,00.

Infine, con riferimento alla richiesta di rimborso spese sostenute per il procedimento, si precisa che ai sensi dei Regolamenti di cui alle Delibere AGCom 173/07/Cons e 529/09/Cons il rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'espletamento della procedura conciliativa e di risoluzione della controversia è forfettariamente predeterminato dalla stessa *Authority* in conformità

al disposto dell'art. 19, comma 6, dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons: *"nel provvedimento decisorio l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"*, da liquidarsi secondo i criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti.
Pertanto, si liquida in favore dell'istante l'importo di € 100,00, stante la sua partecipazione sia alla fase conciliativa che a quella di definizione della controversia.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

che la società H3G S.p.a, in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), alla Via Leonardo da Vinci, n.1 provveda a:

- corrispondere in favore del Sig. la complessiva somma di **€ 700,00 (settecento/00)**, di cui € 300,00 a titolo di rimborso dei prelievi eseguiti per il servizio ricarica periodica, € 300,00 quale indennizzo per omesso riscontro ai reclami ed € 100,00 per rimborso delle spese di procedura

La società H3G spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Responsabile del provvedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Felice Blasi)

La presente copia composta di n° 5 (cinque) pagine è conforme all'originale esistente agli atti di questo Ufficio.

Co.Re.Com. PUGLIA

La P.F. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi