



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.81/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA STIGLIANO
XXXXXXX E H3G SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di dicembre presso la sede
del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.

DELIBERA N.81/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STIGLIANO XXXXXXXX C/ H3G SPA**

(Prot. GU14 n. 1855/C del 18/02/2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 30/06/2016;

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 L.R. n.20/2000 *“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 della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, 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 Stigliano Xxxxxxx presentata in data 18/02/2016, Prot. n. 1855 contro H3G SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante.

La sig.ra Stigliano, titolare delle utenze telefoniche nn. 329.xxxxxxxe 392.xxxxxxx, contesta la richiesta di pagamento avanzata dalla società H3G S.p.A. in relazione ai costi di vendita del terminale, che dichiara “*non dovuti*”, e ai costi del canone “Top”, dalla stessa “*mai richiesto*”.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'istante ha rappresentato quanto segue:

nel mese di maggio (*rectius*, ottobre) 2014 la sig.ra Stigliano, titolare delle utenze telefoniche nn. 329.xxxxxxx e 392.xxxxxxx, stipulava un contratto con l'operatore H3G S.p.A. per l'attivazione del piano tariffario “Web Light”, versando contestualmente il corrispettivo per l'acquisto di un terminale;

in data 5 novembre 2015 la sig.ra Stigliano riceveva un sollecito di pagamento per un importo che, all'esito dell'udienza per il tentativo di conciliazione tenutosi il 29 gennaio 2016, apprendeva essere riferito a “*fatture insolute già contestate dall'utente con lettera del 23/05/2015 in quanto contenenti costi per 'rata terminale – vendita a rate' in realtà non dovuti e costi per applicazione del 'canone top' mai richiesto*”.

In data 29 gennaio 2016 la parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti della società H3G S.p.A., tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia la sig.ra Stigliano ha chiesto:

- 1) “*Storno della posizione debitoria*”, con “*ritiro della pratica dalla società di recupero crediti*”;
- 2) “*Indennizzo per mancato riscontro*”;
- 3) “*Spese di procedura*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società H3G S.p.A., nell'ambito del presente procedimento, non ha trasmesso

alcuna memoria difensiva né ha prodotto eventuali documenti.

3. Motivazione della decisione.

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

Si dà atto, preliminarmente, che nessuna delle parti in causa ha presentato memorie nei termini assegnati con la comunicazione di avvio del procedimento prot. n. 6427/C del 23 giugno 2016 e che la controversia è stata, quindi, trattenuta in decisione con verbale del 28 luglio 2016.

A) Sulla richiesta di storno della posizione debitoria.

La parte istante contesta un sollecito di pagamento (non presente in atti) della società H3G relativo a *“fatture insolute già contestate dall'utente con lettera del 23/05/2015 in quanto contenenti costi per 'rata terminale – vendita a rate' in realtà non dovuti e costi per applicazione del 'canone top' mai richiesto”*.

La doglianza risulta solo parzialmente fondata, come di seguito specificato.

In via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), 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. Tanto premesso, sussiste 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., sent. n. 10313/2004). Le risultanze del contatore centrale, infatti, non costituiscono piena prova se contestate ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione (Cass., sent. n. 6437/1994). Pertanto la fattura, 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 dallo stesso e quelli riportati nella bolletta (cfr. delibera Agcom n. 46/09/CIR). In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato (cfr., *ex multis*, delibera Agcom n. 87/10/CIR).

In particolare, nel contesto di tali principi, è stato precisato che qualora l'operatore telefonico non fornisca alcuna motivazione circa l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente fatturatogli (cfr., *ex multis*, delibera Agcom n. 37/11/CIR; delibera Agcom n. 119/12/CIR).

Nel caso di specie, la parte istante ha dedotto di avere richiesto l'applicazione del piano tariffario denominato "Web Light", come da copia della proposta di abbonamento versata in atti, lamentando che la società H3G avrebbe invece emesso "*fatture recanti l'opzione 'TOP' mai richiesta e sottoscritta dalla stessa*" (cfr. lettera di reclamo del 23 maggio 2015, allegata all'istanza).

A fronte di quanto sopra, sebbene non sia stata prodotta agli atti copia delle fatture contestate né del sollecito di pagamento *de quo* (circostanza, questa, che impedisce un esame diretto delle voci in contestazione), si deve rilevare che la società H3G S.p.A. non ha fornito il benché minimo elemento di prova a sostegno della correttezza degli addebiti contestati, né ha prodotto eventuali documenti attestanti la regolare e corretta gestione dell'odierna parte istante.

In applicazione dei principi di cui sopra, ed a fronte della mancata produzione di difese da parte del gestore convenuto, deve pertanto ritenersi che l'addebito dei costi relativi al canone "Top", laddove effettivamente presenti in fattura, non sia conforme alla proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente e che, per tale motivo, gli stessi debbano essere stornati, così come richiesto in istanza. La società H3G dovrà essere, quindi, condannata a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno, dalle fatture insolute, degli importi relativi al canone (od opzione) "Top", con conseguente ritiro delle eventuali pratiche di recupero di tali somme.

Non si ritiene, invece, di poter accogliere la doglianza relativa all'addebito delle rate per l'acquisto del terminale poiché, dallo scontrino del 17 ottobre 2014 prodotto dalla stessa parte istante, risulta che il terminale è stato acquistato proprio in vendita rateizzata (così come denota la voce "*Rateizzazione Terminale*") e che l'acquirente, a fronte di un importo totale di € 729,00, ha corrisposto – all'epoca – solo il minor importo di € 150,00 mediante carta di credito.

Per quanto sopra, non essendovi alcuna prova che l'istante, così come dedotto nel reclamo del 23 maggio 2015, avrebbe "*acquistato in un'unica soluzione, alla stipula del contratto*", il terminale in questione ed essendovi, al contrario, una chiara indicazione documentale, peraltro proveniente dallo stesso istante, circa l'effettuazione di un acquisto rateale, la domanda di storno delle "*rate terminale*" presenti in fattura non può essere accolta.

B) Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Risulta fondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta di H3G S.p.A. al reclamo di parte istante.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui "*Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle*

carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".

Nel caso di specie, deve preliminarmente rilevarsi che la parte istante ha richiesto, in termini del tutto generici, un indennizzo per “*mancato riscontro*” senza tuttavia specificare, nell'istanza GU14, quale sia il reclamo a cui fa riferimento. Considerato che l'unico reclamo allegato al formulario UG è quello del 26 novembre 2015 e che la parte istante, nell'apposita sezione del formulario stesso, lamenta il mancato riscontro al reclamo in questione, la domanda di indennizzo in esame deve essere correttamente riferita, per rispetto del contraddittorio, al reclamo del 26 novembre 2015 e non a quello precedente (effettuato nel mese di maggio 2015), allegato soltanto in sede di istanza GU14.

Tanto premesso, dagli atti del procedimento emerge che l'operatore H3G non ha dato nessun riscontro al reclamo in questione (di cui non è contestata la ricezione), omettendo con ciò di gestire correttamente il rapporto con il proprio cliente.

Considerato che l'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede un indennizzo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo, fino ad un massimo di € 300,00, e che il *dies ad quem* – in applicazione delle “*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con la delibera n. 276/13/CONS – deve essere individuato nella data dell'udienza di conciliazione, quale prima occasione di interlocuzione tra le parti, la società H3G S.p.A. va condannata, a tale titolo, alla corresponsione in favore dell'istante della somma di € 19,00 (pari ad € 1,00 moltiplicato per i 64 giorni intercorsi tra il 26 novembre 2015 ed il 29 gennaio 2016, data dell'udienza di conciliazione, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo: per un totale, quindi, di 19 giorni indennizzabili).

C) Sulle spese di procedura.

Tenuto conto dell'accoglimento solo parziale dell'istanza, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di € 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, nonché delle Linee Guida approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Delibera

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra XXXXXXX Stigliano nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società H3G S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno, dalle fatture insolute, degli importi relativi al canone (od opzione) "Top", con conseguente ritiro delle eventuali pratiche di recupero di tali somme.

3. La società H3G S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 80,00 per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) € 19,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'istante.

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

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

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.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia