

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Rocca /H3G [REDAZIONE]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom 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" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 470 del 10 dicembre 2014 con cui la Sig.ra ██████ Rocca chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società H3G ██████ (di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 10 dicembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 18 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 19 marzo 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra Rocca dichiara di aver stipulato in data 18 agosto 2013 un contratto con l'operatore H3G avente ad oggetto la fornitura del servizio di fonia mobile n. [REDACTED], denominato "3Power10", che prevedeva il versamento di euro 30,00 mensili. La Sig.ra Rocca sceglieva come modalità di pagamento l'addebito su carta di credito. In data 12 novembre 2013, dato l'annullamento della precedente carta di credito, l'istante procedeva con la comunicazione del numero della nuova carta sulla quale effettuare gli addebiti. Tuttavia, non risultano effettuati prelievi successivi a tale data. In data 8 dicembre 2013 la Sig.ra Rocca riceveva due fatture per l'importo di euro 653,01 per la risoluzione del contratto; a gennaio subiva il distacco della linea.

In data 27 novembre 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra Rocca ha chiesto:

- 1) Lo storno delle due fatture emesse a conclusione del contratto;
- 2) Di continuare ad essere cliente H3G versando gli importi precedentemente pattuiti;
- 3) L'indennizzo per la mancata fornitura del servizio dal mese di gennaio 2014 e fino al ripristino della linea stessa.

In data 22 gennaio 2015 la società H3G ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore precisava come effettivamente la Sig.ra Rocca avesse aderito ad un abbonamento che prevedeva, oltre alla fornitura del servizio di fonia mobile, la cessione a rate di un cellulare I-Phone. L'art. 5.1 delle Condizioni Generali di Contratto della proposta sottoscritta prevedrebbe, in particolare, che per tutta la durata del contratto l'utente si impegna a non modificare la modalità di pagamento dell'abbonamento mensile. La Sig.ra Rocca non aveva mantenuto la stessa modalità di pagamento, con la conseguenza che correttamente la società H3G aveva risolto il contratto, con conseguente addebito dei costi per il recesso anticipato e delle rate residue per l'acquisto del cellulare, così come previsto esplicitamente dalle Condizioni Generali di Contratto. La sim, in particolare, dopo il preavviso del 22 ottobre 2013, era stata sospesa per morosità dal 23 gennaio 2014. In data 6 febbraio e 4 marzo 2014 il gestore faceva pervenire all'utente nuovi preavvisi di disattivazione, cui seguiva la definitiva disattivazione della linea in data 13 aprile 2014. In data 25 novembre 2014, tuttavia, in vista dell'udienza di conciliazione, l'operatore provvedeva a riattivare la linea in questione, mettendola a disposizione della Sig.ra Rocca, alle stesse condizioni contrattuali precedentemente pattuite, per il termine di quaranta giorni.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla correttezza, o meno, dell'avvenuta sospensione amministrativa della linea n. [REDACTED] da parte della società H3G a partire dal 23 gennaio

2014 e, in seguito, della sua disattivazione, con conseguente addebito in fattura dei costi per il recesso anticipato e delle residue rate di acquisto dell'apparecchio cellulare.

In via preliminare, circa la domanda formulata sub 2), si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o di riconoscere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la richiesta di ripristinare il contratto precedentemente stipulato con l'operatore H3G non può trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientrante nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4.

Nel merito:

La Sig.ra Rocca lamenta l'avvenuta sospensione amministrativa, dal 23 gennaio 2014 (data precisata dall'operatore e non contestata dall'istante), della propria linea di fonia mobile, sospensione cui è seguita la definitiva disattivazione in data 13 aprile 2014, circostanza che ha dato seguito all'applicazione dei costi per il recesso anticipato e delle rate residue per l'acquisto dell'apparecchio cellulare in un'unica soluzione.

Parte istante dimostra di aver dato comunicazione all'operatore H3G [REDACTED] della cessazione della carta di credito sulla quale venivano effettuati gli addebiti relativi al contratto sottoscritto con l'operatore e di aver comunicato i dati della nuova carta di credito sulla quale effettuare i prelievi relativi alle fatture emesse dal gestore.

La società H3G sostiene che tale modifica non sarebbe stata possibile in virtù di quanto statuito dall'art. 5.1 delle Condizioni Generali di Contratto, che imporrebbero al cliente di non modificare la modalità di pagamento prescelta al momento della sottoscrizione della proposta per tutta la durata del rapporto contrattuale (30 mesi), con conseguente comportamento inadempiente della Sig.ra Rocca, che in tal modo non versava gli importi richiesti per l'abbonamento sottoscritto.

Tuttavia, pare chiaro come le Condizioni Generali di Contratto richiedano di non modificare la modalità di pagamento dei conti telefonici (addebito su carta di credito, nel caso che oggi ci occupa) e non tanto, come pare ovvio, la carta di credito o il conto corrente prescelti dall'utente per adempiere all'obbligazione di versamento del prezzo.

In altri termini, la Sig.ra Rocca non ha preteso di imporre all'operatore una modifica delle modalità di pagamento, ma ha chiesto, del tutto legittimamente, di modificare il numero di carta di credito sulla quale effettuare gli addebiti. Né il gestore potrebbe pretendere che una persona mantenesse attiva, pur contro la sua volontà ed anche laddove non fosse possibile, una carta di credito appositamente per consentire la prosecuzione del rapporto negoziale in essere.

Non paiono sussistere, pertanto, sotto questo profilo, inadempimenti contrattuali da parte della Sig.ra Rocca.

Circa l'interruzione del servizio, subita dal 23 gennaio 2014, a dire dell'operatore, per gli inadempimenti posti in essere da parte istante e per la morosità maturata, sarà necessario verificare se l'operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, abbia rispettato le disposizione di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS: *"1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte*

dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.”

Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, l'operatore non può procedere con la sospensione amministrativa del servizio per morosità senza, anzitutto, aver dato un congruo preavviso.

Nel caso specifico, il gestore H3G fornisce una missiva del 22 ottobre 2013, con la quale avrebbe preavvisato la Sig.ra Rocca della possibile sospensione del servizio, senza, tuttavia, allegare la prova che tale lettera sia stata effettivamente ricevuta dall'istante, nonché due missive del 6 febbraio 2014 e del 4 marzo 2014. La sospensione del servizio è avvenuta il 23 gennaio 2014; la definitiva disattivazione del servizio è del 13 aprile 2014.

Ebbene, il gestore H3G non dà alcuna prova che l'utente abbia ricevuto un congruo preavviso circa la possibilità che il servizio venisse sospeso a causa della morosità maturata, se non dopo il verificarsi della predetta sospensione. È lo stesso operatore a fornirci, quale data di sospensione del servizio, il 23 gennaio 2014. Le due fatture contenenti i costi per il recesso anticipato e l'addebito in un'unica soluzione delle rate residue per l'acquisto dell'apparecchio cellulare (emesse 8 dicembre 2013), nonché l'avvenuta sospensione del servizio, sono ben precedenti rispetto al ricevimento, da parte dell'istante, delle missive 6 febbraio 2014 e 4 marzo 2014.

Ne consegue, pertanto, l'illegittimità della sospensione prima, e della disattivazione poi, della linea oggetto dell'istanza GU14, con conseguente diritto di parte istante a vedersi riconoscere l'indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 23 gennaio 2014, data in cui è stato sospeso il servizio e il *dies ad quem* nel giorno 25 novembre 2014, data in cui il servizio è stato riattivato al fine di consentire all'utente la possibilità di riusufruire della propria linea alle condizioni precedentemente pattuite, per un totale di 307 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 2.302,50 (euro 7,50 x 307 giorni di sospensione).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (od a rimborsare, laddove parte istante abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati per il periodo 23 gennaio 2014 – 25 novembre 2014, compresi i costi per il recesso anticipato, con esclusione, tuttavia, nell'ipotesi in cui la Sig.ra Rocca abbia trattenuto presso di sé l'apparecchio cellulare I-Phone consegnatole dalla società H3G, delle residue rate necessarie per l'acquisto dello stesso.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 10 dicembre 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] Rocca nei confronti di H3G [REDACTED], che l'operatore provveda:

- 1) a corrispondere , mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
 - a) l'importo di euro 2.302,50 a titolo di indennizzo per la subita sospensione amministrativa del servizio;
 - b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) in relazione a quanto richiesto per il periodo 23 gennaio 2014 – 25 novembre 2014, compresi i costi per il recesso anticipato, con esclusione, tuttavia, nell'ipotesi in cui la Sig.ra Rocca abbia trattenuto presso di sé l'apparecchio cellulare I-Phone consegnatole dalla società H3G, delle residue rate necessarie per l'acquisto dello stesso.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

DELIBERAZIONE
n. 159 del 28 ottobre 2015

Ai sensi dell'articolo 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 Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini