

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 54 del 29/07/2015

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

L'anno addì del mese di , 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	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015

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 in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, 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 di presentata in data 16/01/2014 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'addebito dei costi non dovuti, la sospensione del servizio e l'omesso riscontro ai reclami formulati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, la Società ha dichiarato quanto segue:

- a. Con fattura n. 1282¹ pari ad € 314,29, H3G addebitava costi riferiti a 6 SIM in luogo delle 4 SIM richieste;
- b. A seguito di reclamo sporto nei confronti dello punto H3G di Noci, apprendeva la necessità di migrare verso altro operatore per poi rientrare in 3;
- c. L'utente 37000002 restava sotto rete di altro Gestore laddove le altre usim venivano sospese, nonostante il pagamento di parte della fattura contestata (€ 113,07) come suggerito dallo stesso *store*;
- d. Successivamente, eseguiva in data 12.10.2012 il pagamento della somma € 103,20 ma la linea non veniva riattivata;
- e. Sulle fatture, risultavano addebitati costi per opzioni mai richieste;
- f. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 2630/2013.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- I. Nota di credito di € 580,34 (o somma maggiore o minore), pari agli importi fatture in contestazione e successive;
- II. Restituzione di € 216,27, illegittimamente versata per la riattivazione delle linee, mai avvenuta;
- III. Restituzione di € 60,00, spesa sostenuta per la migrazione delle utenze telefoniche;
- IV. Indennizzo per omessa o ritardata attivazione del servizio ex art. 4 delibera 73/11/Cons;
- V. Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio ex art. 5 delibera 73/11/Cons;
- VI. Indennizzo per malfunzionamento del servizio ex art. 6 delibera 73/11/Cons;
- VII. Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero ex art. 7 delibera 73/11/Cons;
- VIII. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 delibera 73/11/Cons;
- IX. Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami ex art. 12 delibera 73/11/Cons;
- X. Richiesta di applicazione del doppio degli indennizzi di cui agli artt. 4, 5, 7 delibera 73/11/Cons, secondo quanto previsto dall'art. 3 comma 4 medesima delibera;
- XI. Riconoscimento di tutti gli indennizzi per ogni Sim, per ogni giorno di ritardo o sospensione o disservizio;
- XII. Risarcimento danni da inadempimento contrattuale e spese sostenute per controversia Corecom.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del presente procedimento, H3G ha chiesto in via preliminare dichiararsi l'inammissibilità per violazione del termine massimo di proposizione della istanza ex art. 14, comma 2, della Delibera 173/07/CONS, oltre che l'inammissibilità e/o improcedibilità della domanda di risarcimento dei danni, di rifusione delle spese e delle domande nuove in essa formulate.

Nel merito, ha precisato che l'attivazione delle numerazioni 393 92 71 063 e 393 92 71 116, avvenuta per un disguido tra l'utente e il negozio 3, veniva risolto in seguito al ricevimento delle comunicazioni fax da parte del *dealer* del 28.06.2012, 18.07.2012 e 23.07.2012; infatti, in data 23.07.2012, il Servizio Clienti ha provveduto alla disattivazione delle suddette utenze e allo storno automatico della fattura n. 1281¹ di € 890,44 nonché l'emissione della nota di credito n. 1291¹ di € 225,36 a recupero canoni.

Inoltre, la sospensione delle numerazioni 393 92 71 02, 34, 10, 11, 15 e 393 92 71 117 è stata legittimamente posta in essere ai sensi dell'art. 18, comma 7, delle Condizioni Generali di contratto, poiché non risultava più attiva la modalità di pagamento automatica autorizzata dalla società istante in sede di sottoscrizione del contratto.

In ordine alla contestazione avversaria circa la mancata attivazione della numerazione 333 24.11.2013 sotto rete "3", a seguito di richiesta di portabilità da altro gestore, corre l'obbligo di evidenziare che non vi è alcun riscontro documentale relativo ad un richiesta di portabilità interna di tale utenza da parte della ~~333 24.11.2013~~; tale numerazione, attualmente, risulta intestata a far data dall'11.11.2013, ad altro utente.

Il Gestore ha provveduto nei termini previsti contrattualmente alla gestione delle comunicazioni fax del dealer del 28.06.2012, 18.07.2012 e 23.07.2012 con la disattivazione, in data 23.07.2012, delle utenze 311...1111 e 311...1115, con lo storno automatico delle fatture relative alle rate per l'acquisto dei terminali abbinati a tali numerazioni, nonché all'emissione delle relative note di credito.

La società ~~lavori pubblici~~ risulta essere debitrice nei confronti di H3G S.p.A. della somma complessiva di € 727,19 (fatture n. 128¹⁴ 00/2012 di € 314,29, n. 12832¹⁵ 05/2012 di € 108,79, n. 128¹⁶ 00/2012 di € 54,12, n. 12890¹⁷ 02/2012 di € 255,13, n. 128¹⁸ 00/2012 di € 149,84).

In particolare, la fattura n. 1288001132 di € 255,13 è stata emessa a titolo di costi per il recesso anticipato del contratto relativo alle utenze 349-43-71-065, 391-43-71-067 e 349-43-71-068, mentre la fattura n. 1288001132 di € 149,84 per le rate residue e non ancora corrisposte per l'acquisto del terminale associato all'utenza 349-43-71-065.

Sono state emesse, inoltre, le note di credito n. 133010 296 di € 38,73, n. 133010 3 di € 77,46 e n. 133010 34 di € 38,73 a storno della quota parte relativa alla Tassa di Concessione Governativa, come da documentazione allegata.

In via conciliativa, al solo fine di comporre bonariamente la vertenza, H3G ha proposto lo storno dell'insoluto di € 727,19, delle fatture n. 1289600002 di € 255,13 e n. 1290000002 di € 149,84, e così per complessivi € 404,97, restando a carico della società istante, pertanto, il pagamento della somma residua di € 322,21.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è necessario definire le questioni di rito sollevate, nel corso del procedimento, da entrambe le parti in causa.

Si osserva innanzitutto che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, risultando già trasmessa a questo Ufficio a mezzo fax in data 6.09.2013 e quindi nel termine di tre mesi dal verbale di mancato accordo redatto il 10.06.2013, come da documentazione allegata alla stessa istanza.

Non può pertanto essere accolta l'eccezione di inammissibilità *ex art. 14 comma 2 dell'allegato A alla Delibera Agcom 173/07/Cons* formulata da H3G.

Di contro, può ritenersi fondata l'eccezione di inammissibilità delle domande nuove oltre che di risarcimento danni e liquidazione delle spese legali.

Infatti, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, restando salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Inoltre, non può accogliersi la richiesta di rifusione delle spese sostenute (sub. XII) quantificate in € 2.757,74 come da "preavviso di parcella" depositato in atti, atteso che il rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'espletamento della procedura, è forfettariamente predeterminato in conformità al disposto dell'art. 19, comma 6, del suddetto Regolamento a norma

costituito; ne consegue che, quando tale rapporto non sia contestato fra le parti, la fattura può costituire un valido elemento di prova quanto alle prestazioni eseguite, specie nell'ipotesi in cui il debitore abbia accettato, senza contestazioni, le fatture stesse nel corso dell'esecuzione del rapporto" (così Trib. Milano 12054/12; tra le altre: Trib. Isernia 27.12.01, Trib. Cagliari 16.12.92, Pret. Palermo 22.07.91).

Ed ancora, "la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione" (cfr.: Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

Ne deriva che, in difetto di chiarimenti sul punto, non risultando assolto l'onere probatorio gravante sull'Operatore di provare e documentare la legittimità degli importi fatturati, può trovare accoglimento la richiesta sub I) di storno delle fatture emesse e non pagate.

Di contro, non può essere accolta la domanda sub II) di restituzione della complessiva somma di € 216,27 riferita al versamento di € 113,07 su fattura n. 123 dell'8.07.2012 di € 314,29 e alla fattura n. 123 dell'8.08.2012 di € 103,20, avendo H3G già provveduto allo storno dei costi non dovuti riferiti alle sim contestate.

Non merita altresì accoglimento, la richiesta (sub III) di rimborso della somma di € 60,00 sostenuta per la migrazione delle utenze, in quanto genericamente formulata e comunque non supportata da documentazione comprovante il pagamento e, in quanto tale, idonea a giustificare il rimborso.

Con riferimento alla lamentata interruzione del servizio, H3G ha chiarito e documentato che la sospensione delle numerazioni veniva posta in essere ai sensi dell'art. 18, comma 7, delle Condizioni Generali di contratto in considerazione della circostanza che non risultava più attiva la modalità di pagamento automatica autorizzata dalla società istante in sede di sottoscrizione del contratto.

Dall'istruttoria è emerso che la sospensione è stata preavvisata attraverso l'invio di numerose note (26.07.2012, 31.07.2012, 12.09.012) con le quali il Gestore invitava l'istante a normalizzare il metodo di pagamento pena l'interruzione della fornitura, nonché con preavviso di risoluzione contrattuale inoltrato con raccomandate a/r del 4.10.2012 e del 28.11.2012.

Ne discende il rigetto della domanda sub V).

Dall'inammissibilità delle domande sub IV), VI), VII), VIII), IX) e dal rigetto della domanda sub V), discende anche il rigetto delle richieste sub X) di applicazione dell'art. 3, comma 4, dell'allegato A alla Delibera 73/11/Cons e sub XI).

Infine, per quanto concerne la richiesta sub XII), fermo restando quanto già precisato in ordine alla domanda di liquidazione delle spese legali, considerato il combinato disposto delle Delibere AGCom 173/07/Cons e 529/09/Cons vista la partecipazione dell'istante alla fase conciliativa e a quella di definizione, si liquida in favore dell'utente l'importo di € 100,00.

4 .Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'istante, H3G S.p.a. è tenuta a:

- Regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante contraddistinta dal codice cliente 8218071, stornando l'insoluto di € 727,19;
- Corrispondere € 100,00 quale rimborso delle spese di procedura.

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

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.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

Felice Blasi.



*La presente copia composta
di n° 6 pagi.
è conforme all'originale esisten-
agli atti di questo Ufficio*

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