



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 18 del 4 maggio 2011

Oggetto: Definizione della controversia: \

c/ H3G S.p.A.

L'anno 2011 addì 4 del mese di maggio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

|                      |                 | Pr. | Ass. |
|----------------------|-----------------|-----|------|
| Giuseppe Giacobazzo  | Presidente      | X   |      |
| Anna Montefalcone    | Vice presidente | X   |      |
| Riccardo Carapellese | Vice presidente | X   |      |
| Giuseppe Scarcia     | componente      | X   |      |
| Laura Santa Zavatta  | 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



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

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 responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

### Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20100001316 del 27.1.2010) la sig.ra [redacted], nella sua qualità di legale rappresentante della società [redacted], titolare del contratto recante codice cliente 7161526 relativo a numero 3 usim, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.a.;
  - con nota del 04.06.2010 questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 della delibera AGCOM 173/07/CONS e successive modifiche, l'avvio di un procedimento amministrativo finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitandole a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 19.7.2010 e concedendo alle stesse termini fino al 30.6.2010 per il deposito di memorie e/o documenti;
  - il gestore per il tramite del suo legale avv. L. [redacted] provvedeva ad inviare una memoria difensiva datata 30.6.2010 con la quale chiedeva il rigetto di tutte le istanze proposte e formulava proposta transattiva limitatamente allo storno della fattura relativa alle penali (per complessivi €2.160,60);
  - l'utente, per il tramite del legale dell'Adoc [redacted], depositava in data 30.6.2010 la propria memoria difensiva con la quale insisteva per lo storno della posizione debitoria, ritiro della pratica dalla società di recupero crediti e per l'indennizzo per omesso riscontro al reclamo. Il tutto, oltre al riconoscimento delle spese del presente procedimento;
  - all'udienza del 19.7.2010, fissata ai sensi dell'art. 15 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, comparivano entrambe le parti;
- Considerato quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia

In data 14.2.2008 la sig.ra [redacted], nella sua qualità di legale rappresentante della ditta individuale [redacted], sottoscriveva con il gestore H3G un contratto di abbonamento denominato "3 for business" che prevedeva anche la fornitura di n. tre apparecchi cellulari in comodato d'uso.

Stando al foglio informativo consegnato alla sig.ra Siragusa, tale abbonamento prevedeva la possibilità di usufruire di: a) n. 10 ore settimanali e 10 ore di video chiamate verso numeri aziendali senza scatto alla risposta; b) n. 5 ore settimanali di chiamate verso tutti (max 1 ora di chiamate internazionali) senza scatto alla risposta; c) 5 ore settimanali di video chiamate verso tutti i numeri di rete mobile 3 e webcam connessa a postazione fissa; d) storno della tassa di concessione governativa, totalmente a carico del gestore.

Tuttavia, sin dalla ricezione della prima fattura, l'utente constatava la reale difformità tra i costi contenuti nel conto telefonico e la promozione sottoscritta.

Precisamente, con la prima fattura (n. 880983498 di €215,87) venivano addebitati €38,73 per tasse di concessione governativa ed €97,50 oltre IVA per scatto alla risposta.

Anche le successive fatture evidenziavano le medesime voci di addebito.

Stante l'evidente difformità rispetto al contratto sottoscritto, l'utente si attivava prontamente inviando in data 9.4.2008 una prima nota di reclamo al gestore con la quale chiedeva il ricalcolo delle fatture e lo storno delle voci contestate.

In data 26.5.2008, seguiva nota a.r. [redacted], a firma dell'avv. [redacted] con la quale si reiterava la contestazione delle voci in fattura (scatto alla risposta e TCG) e contestualmente si chiedeva la risoluzione contrattuale.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

A tale secondo reclamo non seguiva alcun riscontro da parte del gestore il quale non provvedeva nemmeno a recepire la disdetta contrattuale, continuando -di fatto- ad emettere fatture contenenti solo voci relative a canoni ed abbonamenti e nessun addebito a titolo di chiamate o altri servizi.

Seguiva una seconda missiva, sempre a firma dell'avv. , anche questa priva di riscontro. Successivamente, nel mese di dicembre 2008, l'utente riceveva la fattura n. 883045684 di complessivi €2.160,00 a titolo di spese per recesso anticipato.

In data 14.2.2009 riceveva dalla società di recupero crediti GE.RI s.r.l. richiesta di pagamento per complessivi €3.596,30.

Per tutti i motivi innanzi indicati, l'utente, in data 13.5.2009, provvedeva a presentare, tramite l'associazione Adoc, presso il Co.Re.Com Puglia, istanza di conciliazione che si concludeva in data 30.7.2009 con verbale di mancato accordo (verbale n. 4328/2009). Successivamente, in data 27.1.2010, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse il gestore H3G a provvedere allo storno della posizione debitoria stante l'inadempimento contrattuale, al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti e alle spese di procedura.

Entrambe le parti ritualmente depositavano memorie difensive per mezzo delle quali, l'utente confermava le richieste di cui al formulario GU14 unitamente alla corresponsione di un indennizzo per omesso riscontro al reclamo; il gestore contestava quanto *ex adverso* affermato e proponeva lo storno della fattura contenente le penali e la rateizzazione della restante somma in sei rate mensili da €100,00 circa ciascuna.

All'udienza del 19.7.2010, si presentavano entrambe le parti.

### 2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso della audizione tenutasi in data 20.1.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'avv. , costituito per il gestore, chiedeva di verbalizzare alcune precisazioni in merito alle doglianze avanzate dall'utente con la proposizione del formulario GU14; precisamente, disconosceva "il documento contenente il prospetto dal quale l'utente fa risalire l'esenzione dello scatto alla risposta e della tassa di concessione governativa .....eccepisce l'improponibilità della domanda avente ad oggetto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, domanda formulata per la prima volta con la memoria difensiva del 30.6.2010. Precisa che l'utente non ha fornito alcuna prova del fatto che H3G abbia addebitato gli scatti alla risposta". Reitera la proposta di bonario componimento della controversia dichiarandosi disposto ad accettare, a saldo e stralcio dell'attuale insoluto, la minor somma di €250,00 con possibilità di rateizzazione.

b) L'avv. , costituito per l'utente, rappresentava che il prospetto informativo de quo era stato consegnato dall'agente H3G all'utente come parte integrante del formulario contrattuale; rimarcava la buona fede del comportamento tenuto dallo stesso il quale aveva provveduto al pagamento parziale della fattura chiedendo al gestore il ricalcolo degli importi. Proponeva infine, come soluzione conciliativa, lo storno totale della posizione debitoria dell'utente con rinuncia all'indennizzo per omesso riscontro al reclamo. Tale proposta veniva rifiutata dal legale del gestore non ritenendo, quest'ultimo, ammissibile la richiesta di indennizzo per omesso riscontro al reclamo.

Stante il mancato accordo in sede di udienza ed esaurita la fase istruttoria, l'istanza veniva definita.

### 3. Valutazioni in ordine al caso in esame

#### a) In ordine alla difformità del contratto e allo storno dell'insoluto.

L'aspetto principale della presente procedura verte su una asserita difformità tra quanto previsto dal piano tariffario sottoscritto dall'utente e quello, invece, concretamente applicato dal gestore.

In effetti, tra la documentazione prodotta dall'utente vi è anche un modulo recante il logo H3G e l'intestazione di quella che sembrerebbe essere una agenzia ( ) e) con il quale si invitava il



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

sottoscrittore a re inviare al fax indicato, unitamente al contratto, una serie di documenti. Allegato a tale documento vi è una sorta di prospetto riepilogativo, anche questo su carta recante il logo H3G contenente le specifiche dell'abbonamento denominato "b.easy".

Effettivamente da tale documento di evince che il piano non prevedeva né scatto alla risposta (sia verso numeri aziendali che verso tutti i numeri) né la Tassa di Concessione Governativa, per la quale è specificato con caratteri maiuscoli che: "LA CONCESSIONE GOVERNATIVA LA PAGA TRE".

Anche la voce relativa all'inesistenza dello scatto alla risposta è evidenziata in grassetto. Pertanto, quello che ha tutta l'aria di essere un documento ufficiale abbinato al contratto, è stato sottoscritto per accettazione dall'utente il quale vi ha apposto timbro e firma. Tale proposta contrattuale risulta essere "controfirmata" da una non meglio precisata "I".

Le condizioni contrattuali che l'utente pensava di aver sottoscritto non si sono rivelate veritiere; non sotto il profilo del bundle settimanale previsto (infatti non è contestato eventuale traffico extra soglia), quanto sotto il profilo dell'applicazione dello scatto alla risposta e della tassa di concessione governativa.

In sede di udienza, il legale del gestore ha disconosciuto il documento prodotto dall'utente, producendo invece copia del contratto.

È, però, di tutta evidenza che contestazioni sul contratto non vi possono essere, in quanto il contratto è correttamente compilato in tutte le sue parti e riporta correttamente il piano tariffario che l'utente aveva sottoscritto. In realtà sembra essere viziato proprio quel documento contenente le specifiche del piano tariffario, documento che -di fatto- ha indotto l'utente a sottoscrivere quell'opzione piuttosto che un'altra.

Il gestore dal canto suo non è stato in grado di provare la falsità di quel documento che, *prima facie*, sembrerebbe provenire dal gestore o, quantomeno, da un suo agente autorizzato.

La buona fede dell'utente la si evince in primis dalla circostanza per la quale, l'utente stesso ha provveduto ad inviare tutta la documentazione (completa di timbro e firma per accettazione) ad un numero di fax ben preciso; numero di fax chiaramente indicato sul modulo recante sempre intestazione "3 for business".

Inoltre, a seguito della ricezione della prima fattura, ha provveduto prontamente a chiedere al gestore un ricalcolo della stessa inviando a sostegno di quanto affermato anche copia del prospetto informativo e relativo contratto sottoscritto.

In tal senso, risultano prive di pregio le affermazioni contenute nella memoria difensiva del gestore, secondo le quali quest'ultimo avrebbe correttamente applicato e fatturato il piano tariffario prescelto.

Il vero problema non è ciò che è stato fatturato, quanto -piuttosto- quello che erroneamente era stato prospettato all'utente.

Alla prima fattura contenente le voci oggetto di contestazione, ne sono seguite altre, sempre contestate e rimaste impagate fino ad arrivare dapprima alla sospensione (procedura avviata 8.5.2008) e poi alla disattivazione delle utenze (avvenuta in data 19.11.2008).

Nel frattempo, l'utente, per il tramite dell'avv. Bonasia, aveva chiesto con nota a.r. la risoluzione contrattuale.

Nonostante la duplice circostanza (recesso operato dall'utente e la procedura di sospensione avviata), il gestore ha continuato ad emettere fatture, fino ad arrivare al conto telefonico conclusivo contenente le penali per recesso anticipato di cui si dirà più innanzi.

Nella propria memoria difensiva, al punto 3.4 (sul presunto recesso manifestato dall'utente) il gestore ha eccepito che non si è dato corso o riscontro alla volontà dell'utente di recedere dal contratto, perché: "... non è mai pervenuta comunicazione sottoscritta dall'istante con la quale veniva manifestata la volontà di recedere dal contratto all'indirizzo a ciò deputato e specificatamente indicato negli artt. 21 e 24 delle Condizioni Generali di contratto (...). Quanto prodotto da parte avversa è una raccomandata sottoscritta dal solo avv. Bonasia -e non anche dall'istante....." (cfr memoria difensiva in atti).

Tale circostanza non può essere ritenuta corretta: il recesso effettuato dall'utente sebbene manifestato in modo non conforme a quanto previsto dalla Carte Servizi può essere comunque ritenuto valido, sia perché



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

—pur non avendo controfirmato la nota — ha comunque dato mandato ad un legale di agire in nome e per suo conto, sia perché la raccomandata è stata comunque inviata alla sede legale della società, indirizzo al quale andrebbero teoricamente inviate tutta la documentazione ufficiale, sia perché contiene tutti gli elementi utili alla corretta individuazione del contratto.

Ulteriore prova della volontà di non proseguire nel rapporto contrattuale, risiede nella circostanza che l'utente ha provveduto a restituire i cellulari (concessi in comodato d'uso) risolvendo, di fatto, qualsiasi rapporto.

Tutte queste considerazioni vengono, però, superate da una circostanza "temporale". In effetti, la nota di recesso inviata dal legale dell'utente è datata 26.5.2008, successiva, dunque, al momento in cui il gestore aveva intrapreso la procedura di sospensione e disattivazione delle sim (procedura iniziata, come riferito dal gestore, in data 8.5.2008).

Pertanto, che si ritenga o meno valido il recesso effettuato dall'utente, le fatturazioni emesse a far data dall'8.5.2008 non sono giustificabili, stante la mancata fornitura di qualsivoglia servizio.

In conclusione, si ritiene che la difformità tra quanto sottoscritto dall'utente, in assenza di qualsivoglia prova contraria fornita dal gestore, e quanto poi effettivamente fatturato dal gestore, fondino il diritto dell'utente a vedere stornate le prime due fatture emesse (di cui una pagata parzialmente e l'altra totalmente impagata).

Inoltre, il recesso operato dall'utente e l'attivazione della procedura di sospensione prima e cessazione poi delle utenze, non giustificano l'emissione di conti telefonici successivi e fondano il diritto dell'utente allo storno delle successive fatture. Pertanto, sulla base di tali considerazioni si ritiene equo che il gestore provveda a stornare l'intera posizione debitoria dell'utente, a ritirare, a propria cura e spese, la pratica dalla società di recupero crediti e a fornire apposita liberatoria in ordine alle Tasse di Concessione Governativa.

### **b) In ordine allo storno delle penali.**

A seguito della risoluzione anticipata del rapporto contrattuale, il gestore ha emesso la fattura n. 883045684 di complessivi € 2.160,60 (scadenza 14.1.2009) a titolo di penali per recesso anticipato.

Sul punto vi è da rilevare che, al fine di favorire la concorrenza, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio e facilitare il confronto tra le offerte presenti, la legge 40/2007 ha introdotto rilevanti novità in favore dei consumatori-utenti al fine di garantire maggiore trasparenza delle tariffe e tutela nei contratti conclusi con operatori telefonici, televisivi e servizi internet.

Non a caso il cd decreto Bersani -bis (decreto legge 7/2007 convertito nella l. 40/2007), all'art. 1 co. 1 riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo del preavviso.

Inoltre, l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento è senza vincoli contrattuali e l'eventuale previsione di un termine minimo di durata è vincolante solo per l'operatore, con la conseguente nullità delle clausole difformi. Non solo. Il trasferimento o, come nel caso che ci occupa, il recesso, devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici addebiti ammessi sono relativi alle "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per le quali sia dimostrabile un costo pertinente sopportato dal gestore per procedere alla disattivazione dell'utenza telefonica.

Al fine di chiarire la portata interpretativa della disposizione normativa, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Agcom, ha adottato le Linee Guida (pubblicate in data 28.6.2007) esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1 commi 1 e 3, della medesima legge.

L'Agcom ha precisato che: "già dalla semplice lettura del contratto, l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso l'utente non



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

deve versare alcuna "penale" comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi degli operatori". Questi ultimi, pertanto, possono porre a carico dell'utente solo quei costi effettivamente sostenuti per la disattivazione del servizio e tale spesa deve essere dagli stessi dimostrabile. I costi potranno essere addebitati "solo ove la previsione d'essi sia ritenuta indispensabile dall'operatore in vista delle attività da compiersi e ferma restando la necessità di fornirne comunque la prova".

Ebbene, la fattura in questione si riferisce a somme dovute per recesso anticipato (€1.200,00 oltre IVA) e per recesso anticipato del profilo tariffario (€600,00 oltre IVA) somme per le quali l'operatore non ha dato prova in conformità al disposto normativo.

Alla luce di quanto sin qui esposto e con specifico riferimento alla richiesta avanzata dall'utente con l'istanza di definizione della controversia, si ritiene non dovuta la somma addebitata a titolo di penali per recesso anticipato. Il gestore, pertanto, sarà tenuto a stornare la fattura n. 883045684 di complessivi € 2.160,60 (scadenza 14.1.2009), contenente tali voci di costo. Tale conclusione è diretta conseguenza della condotta osservata dal gestore che integra la fattispecie di un inesatto adempimento, idoneo a legittimare l'utente al recesso anticipato; in effetti, come innanzi precisato, l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello in buona fede sottoscritto, contestata più volte dall'utente (a mezzo fax e raccomandate) tramite reclami non riscontrati, legittima il recesso unilaterale ed esclude l'applicazione di penali.

### c) In merito all'omesso riscontro al reclamo.

Altro punto su cui verte l'istanza di definizione della controversia, è relativo alla richiesta di corresponsione di indennizzo per omesso riscontro al reclamo. In effetti l'utente, per il tramite del suo legale, in data 26.5.2008 aveva provveduto ad inviare al gestore una nota a.r. con la quale segnalava il disservizio subito, chiedeva il ricalcolo delle fatture e comunicava la volontà dell'utente di recedere dal contratto.

In sede di udienza di discussione, il legale della H3G eccepiva la novità e quindi la improponibilità della domanda presentata, a detta del gestore, con la memoria difensiva e non con l'istanza introduttiva del presente procedimento.

In realtà non sussiste alcuna preclusione stante l'automaticità dell'indennizzo di cui trattasi, indennizzo che -secondo le Linee Guida dell'Agcom- deve essere corrisposto a prescindere dalla fondatezza del reclamo, perché soltanto una corretta gestione del reclamo può assicurare all'utente il dialogo con la controparte; L'Autorità considera tali indennizzi come un sorta di *penalità da inadempimento predeterminata dalle parti* e, infatti, essi sono indicati nei documenti contrattuali (condizioni generali di contratto e Carte dei servizi), cui deve essere fatto riferimento per l'individuazione del loro ammontare *pro die*.

Inoltre, l'art. 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A della Delibera 179/03/CSP definisce il "reclamo" come "istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Tale dettato normativo ha la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina e i limiti di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina soprarichiamata a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta.

Inoltre, ai sensi del combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP "qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto".

Evidente è la finalità di tale previsione normativa: dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, "la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

risposta al reclamo", quale inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e all'art. 23 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G S.p.a..

L'Autorità ha più volte evidenziato che l'indennizzo deve essere calcolato secondo il parametro ordinario della Carta dei Servizi, decurtando dal periodo di ritardo i 45 giorni previsti dall'art. 8 della delibera 179/03/CSP a partire dal giorno in cui è stato ricevuto il reclamo dal gestore, fino alla ricezione di una risposta adeguata o, come nel caso che ci occupa, fino all'udienza di conciliazione nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il gestore.

In ordine al *quantum* dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre anzitutto rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato, rispettando il principio di proporzionalità, inteso quale corrispondenza dell'indennizzo erogato rispetto al pregiudizio subito. Il che significa che, nel determinare la misura dell'indennizzo, si dovrà accuratamente valutare la fattispecie nel suo complesso.

Tale valutazione dovrà necessariamente tener conto della fattispecie e delle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione. Lo scopo è di impedire che, a causa di questo difetto di comunicazione con l'operatore – certamente non imputabile all'utente – possano derivare per l'utente stesso misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Il periodo utile ai fini del computo dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo, con disapplicazione del limite massivo previsto dal gestore, è il seguente: 25.7.2008 (46° gg successivo alla ricezione della raccomandata da parte del gestore) al 30.7.2009 (data dell'udienza di conciliazione) e tale importo dovrà essere applicato su un totale di 371 giorni, per un complessivo importo di €2.226,00 (€ duemiladuecentoventisei/00).

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover accogliere le richieste formulate dall'utente e, in via equitativa, liquidare altresì in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che l'utente ha partecipato all'udienza di conciliazione e all'udienza di discussione;

- ai fini del calcolo degli indennizzi per i disservizi procurati e per il mancato riscontro al reclamo, questi dovranno essere calcolati secondo il parametro di cui all'art. 24 della Carta dei Servizi H3G, e dunque l'importo di €6,00 moltiplicato per il numero di giorni di omesso riscontro;

- ai fini del calcolo di cui sopra si deve prescindere dai massimali eventualmente previsti, in quanto questi violano il principio di proporzionalità, inteso come adeguatezza dell'indennizzo al pregiudizio subito, da calcolarsi sulla base dei criteri della qualità e quantità del servizio, il tipo di utenza, il valore del canone corrisposto.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

#### DELIBERA

La società H3G S.p.a., in accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

- 1) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno dell'intera posizione debitoria pari a complessivi **€3.596,30** come da richiesta della GE.RI. s.r.l. (di cui €2.160,60 a titolo di penale per recesso anticipato;
- 2) ritirare, a cura e spese del gestore, la pratica dalla società di recupero crediti con emissione di lettera liberatoria in ordine alle Tasse di Concessione Governativa, eventualmente cedute all'Agenzia delle Entrate per il relativo recupero;



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

3) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, la somma di **€2.226,00 (duemiladuecentoventisei/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €6,00 *pro die* per il periodo dal 25.7.2008 (46° gg successivo alla ricezione della raccomandata da parte del gestore) al 30.7.2009 (data dell'udienza di conciliazione e prima data utile affinché l'utente potesse avere contezza delle motivazioni addotte dal gestore), per complessivi gg. 371;

4) corrispondere all'utente, l'importo di Euro **100,00 (cento/00)** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

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)

L'Istruttore  
(avv. Maria Zingaro)

Il Presidente  
(Sen. Giuseppe Giacobazzi)

La presente copia composta  
di n° 8 (0710) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.



IL DIRETTORE  
(Dott. Domenico GIOTTA)