



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 33 del 13/10/2011

Oggetto: Definizione della controversia: P. ... c/ H3G S.p.A.

L'anno 2011 addì 13 del mese di ottobre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 F – 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;



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

gratuito (codice cliente), il tutto al costo mensile di €24,00, in questo caso si corrispondeva mediante addebito permanente sul conto corrente.

Anche a seguito dell'attivazione del secondo contratto, però, l'utente continuava a riscontrare l'impossibilità di usufruire dei servizi prescelti.

A fronte di queste problematiche, che l'utente segnalava solo verbalmente al proprio agente, H3G emetteva fatture i cui importi venivano prelevati dalla carta di credito (per il primo contratto) e dal conto corrente (per il secondo contratto).

In particolare in merito alla fatturazione emessa e stando alla ricostruzione effettuata dal legale dell'utente, le fatture addebitate allo stesso sarebbero così suddivise:

- Per il primo contratto: dal 15.7.2009 al 15.1.2011 per un importo complessivo prelevato pari ad €400,28 (in proposito, si veda pag. 2 della memoria difensiva dell'utente);
- Per il secondo contratto: dal 15.4.2009 al 15.1.2011 per un totale di €2.268,33 (in proposito, si veda pag. 2 della memoria difensiva dell'utente).

Poiché i numerosi reclami sporti all'agente TRE non avevano sortito alcun effetto, il sig. Pignatelli si rivolgeva anche al servizio clienti del gestore; tuttavia, rilevata l'impossibilità di risolvere la vicenda, procedeva ad inviare n. 2 raccomandate a.r. di disdetta per entrambi i contratti sottoscritti. Tali raccomandate, inviate dall'utente in data 29.10.2010, sono state ricevute dal gestore in data 4.11.2010.

Per tutti i motivi innanzi indicati, l'utente, in data 30.11.2010 -a mezzo dell'avv.- provvedeva a presentare presso il Co.Re.Com Puglia, istanza di conciliazione che si concludeva in data 08.2.2011 con verbale di mancato accordo (verbale n. 578/2011). Successivamente, in data 4.4.2011, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse il gestore H3G a dichiarare l'intervenuta risoluzione dei contratti sottoscritti, a rimborsare tutte le somme pagate e a risarcire l'utente per gli addebiti subiti per servizi mai ricevuti. Si chiedeva, inoltre, che il gestore producesse i tabulati telefonici e i prospetti delle fatture; il tutto oltre alla corresponsione delle spese di procedura.

Le parti ritualmente depositavano le proprie memorie e relativa documentazione nei termini assegnati. All'udienza svoltasi in data 5.7.2011 erano presenti 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 5.7.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

- a) l'avv., costituito per il gestore, eccepiva l'irriqualità della produzione probatoria di parte avversa e si riportava a quanto dedotto nella propria memoria difensiva; in sede di udienza di discussione offriva ad integrazione della proposta transattiva di cui alla memoria, oltre al costo dell'insoluto pendente e al ritiro a cura e spese di H3G della pratica di recupero crediti, l'ulteriore somma di €300,00;
- b) l'avv., costituita per il gestore, rifiutava tale proposta transattiva, in quanto ritenuta non congrua; precisava, altresì, che l'utente aveva da subito proposto reclamo al consulente commerciale di sua fiducia, il quale gli aveva consigliato l'attivazione del secondo contratto;
- c) l'avv. precisava che il gestore non aveva mai ricevuto alcun formale reclamo e che l'agente incaricato non era soggetto idoneo a ricevere le contestazioni, né -tantomeno- a risponderle;
- d) con proprie memorie ritualmente depositate e acquisite agli atti, l'avv. chiedeva altresì la corresponsione di un indennizzo pari ad €3.678,00 per mancata attivazione dei servizi e ulteriore indennizzo di €732,00 a titolo di omesso riscontro al reclamo;
- e) stante le risultanze dell'udienza di discussione, in data 15.7.2011, il funzionario responsabile dell'istruttoria, con nota inviata a mezzo mail (recante prot. n.20110012004 del 15.7.2011), invitava il gestore a produrre, nel termine di 60 gg dalla ricezione della stessa, "prova dell'eventuale traffico



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

generato dalle internet key acquistate dall'utente e oggetto di contestazione, fino alla cessazione dei relativi contratti".

d) tale richiesta è rimasta priva di formale riscontro.

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

3.1 In ordine al disservizio lamentato e alle fatture emesse.

In via del tutto preliminare, occorre far presente che il caso in oggetto, verte sulla presunta mancata attivazione dei servizi internet.

Tali servizi erano stati sottoscritti dall'utente anche per assolvere ad una esigenza lavorativa; l'utente, affermava di aver avuto necessità di utilizzare internet per la propria attività lavorativa e che si era convinto della necessità di concludere il contratto a seguito delle pronte assicurazioni dell'agente sulla convenienza del medesimo.

Stando a quanto prospettato dall'agente promotore, a fronte della corresponsione dell'importo omnicomprendivo di €19,00 mensili, l'utente avrebbe usufruito della chiavetta modem e del relativo servizio internet. Nessun accenno a somme ulteriori.

L'utente, invece, riferiva di aver riscontrato fin da subito difficoltà non solo di connessione ma addirittura di configurazione e quindi, attivazione della chiavetta.

Cosa che, di fatto, aveva reso impossibile qualsivoglia connessione.

L'utente affermava di essersi sempre rivolto all'agente incaricato H3G, riferendogli il disservizio lamentato e chiedendogli di intervenire al fine di vedere finalmente attivata la chiavetta e relativi servizi.

Non riuscendo a risolvere la problematica, sottoscriveva un nuovo contratto di abbonamento, propostogli da un agente della H3G. A detta dell'agente, l'attivazione del nuovo contratto sarebbe servita proprio a risolvere le problematiche generate dalla mancata attivazione del primo.

Pertanto, il secondo contratto andava ad "integrare" quello precedentemente sottoscritto e tanto lo si evince dalla circostanza riscontrabile *per tabulas* per cui il codice cliente è il medesimo (00000000000000000000) per entrambi, anche se la fatturazione si manteneva separata anche in virtù delle diverse modalità di pagamento richieste.

Tale nuova offerta prevedeva, a fronte della corresponsione di un canone mensile di €24,00, l'attivazione di due sim voce e una sim dati, quest'ultima abbinata ad un'altra chiavetta modem.

Anche in questo caso, l'utente non era riuscito ad effettuare alcuna connessione e, come per il primo contratto, aveva effettuato reclami solo verbali all'agente che gli aveva proposto il contratto.

Nonostante il perdurare delle problematiche lamentate, il gestore emetteva numerose fatture relative ad entrambi i contratti.

In particolare, dalla documentazione si evince che per ciò che concerne il primo contratto attivato, il gestore ha inviato n. 10 fatture (tutte saldate) per un periodo di fatturazione dal 15.7.2009 al 15.1.2011 e un importo complessivo di €361,68.

Invece, per ciò che concerne il secondo contratto, il gestore ha inviato n. 21 fatture (delle quali 18 risultano pagate) per un periodo di fatturazione dal 15.4.2009 al 15.1.2011 e un importo complessivo di €1.983,79.

Tutte queste fatture sono state regolarmente saldate dall'utente il quale, in molti casi si è visto addebitare somme riferite a medesimi periodi, ma a contratti diversi e i cui importi sono stati prelevati rispettivamente dalla Carta di Credito (associata al primo contratto stipulato) e dal conto corrente personale (associato al secondo contratto).

Riguardo a tali somme, l'utente ne chiede la restituzione, fondando tale richiesta sulla scorta della considerazione che il gestore si è reso inadempiente non attivando mai il servizio, limitandosi a ribadire a sua discolpa che "l'utente ha correttamente pagato le fatture emesse da H3G avendo egli usufruito o avendo potuto pienamente usufruire dei servizi attivati in suo favore" (si veda verbale di udienza del 5.7.2011).



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Tale ultima affermazione, non è risolutiva. In tema di fatturazione, infatti, è ormai pacifico e consolidato l'orientamento giurisprudenziale in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione. Essa è solo un atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo conoscenza e convincimento del gestore telefonico.

In quanto tale, resta rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (cfr Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947).

Pertanto, permane in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, in caso di sua contestazione da parte dell'utente; ed infatti, le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate, e il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

A sua volta, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiamando gli orientamenti giurisprudenziali in materia, ha ribadito che: *"la bolletta telefonica, 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 da esso e quello trascritto nella bolletta"*.

L'operatore può escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico e fornendo ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate e documentare le proprie affermazioni.

Il gestore, d'altro canto, non ha provato la correttezza della fatturazione neanche a seguito di una precisa richiesta istruttoria effettuata dalla scrivente Autorità. In effetti, con nota mail del 11.7.2011 si chiedeva al gestore di fornire, tramite esibizione dei tabulati, la prova delle connessioni internet e, quindi, seppur indirettamente, l'erogazione dei servizi. A tale richiesta, il gestore è rimasto silenzioso, non avendo fornito alcun riscontro probatorio, idoneo a corroborare la correttezza degli importi fatturati.

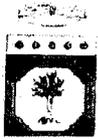
Non altrettanto può dirsi con riferimento alla prima fattura utile emessa in relazione al traffico dati, depositata dal gestore e non contestata dal cliente. In effetti, dalla documentazione in atti si evince che, nella prima fattura successiva all'attivazione del primo contratto (fattura n. 94080910 del 15.3.2009 di €63,21 relativa al periodo 13.2.-28.2/2009), risultano n. 24 sessioni relative a traffico dati sotto rete 3. Al di fuori del suddetto periodo, invece, non vi è prova alcuna dell'esistenza di altre connessioni internet.

Inoltre, dai conteggi effettuati sulla scorta delle fatture allegate al fascicolo si evince una parziale difformità rispetto ai dati contenuti nella memoria difensiva dell'utente.

Pertanto le somme effettivamente corrisposte dall'utente e delle quali si chiede il rimborso suddivise per i due distinti contratti, sono così ripartite:

-quanto al primo contratto, rimborso della somma di €361,68 derivante dalle fatture n. 941959657 del 15.7.2009 di €38,60; n. 942646807 del 15.9.2009 di €38,60; n. 943393393 del 15.11.2009 di €38,60; n. 1040253851 del 15.1.2010 di €38,60; n. 1041161281 del 15.3.2010 di €38,60; n. 1042132093 del 15.5.2010 di €38,60; 1043138345 del 15.7.2010 di €39,02; n. 1044162607 del 15.9.2010 di €39,02; n. 1045222615 del 15.11.2010 di €39,02; n. 1149002049 del 15.1.2011 di €13,02.

-quanto al secondo contratto, rimborso della somma di €1.983,79 derivante dalle fatture n. 981144506 del 15.4.2009 di €165,75; n. 981437048 del 15.5.2009 di €106,82; n. 981733310 del 15.6.2009 di €106,82; n. 982037531 del 15.7.2009 di €106,82; n. 982346490 del 15.8.2009 di €106,82; n. 98256654 del 15.9.2009 di €106,82; n. 982987744 del 15.10.2009 di €106,82; n. 983319155 del 15.11.2009 di €106,82; n. 983661773 del 15.12.2009 di €106,82; n. 1080612107 del 15.2.2010 di €106,82; n. 1080982922 del 15.3.2010 di €106,82; n.1081364639 del 15.4.2010 di €106,82; n. 1081750489 del 15.5.2010 di €106,82; n. 1082147167 del 15.6.2010 di €107,24; n. 1082541578 del 15.7.2010 di €107,24; n. 1082940790 del 15.8.2010 di €107,24; n. 1083339367 del 15.9.2010 di €107,24; n. 1083733643 del 15.10.2010 di €107,24.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Comunicazioni
eletttroniche

Pertanto alla luce delle considerazioni innanzi esposte, si ritiene che il gestore H3G sia tenuto a rimborsare la complessiva somma di €2.345,47 come sopra determinata, a stornare tutte le fatture ad oggi insolute e a ritirare, a sua cura e spese, la pratica dalla società di recupero crediti.

3.2) In ordine alle richieste di indennizzo e di risarcimento danni.

In primo luogo appare opportuno precisare che il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS, ai sensi dell'art. 14 e ss. stabilisce che in caso di mancata o parziale conciliazione, le parti congiuntamente o il solo utente possano chiedere la definizione amministrativa della controversia: la definizione secondo cui la conciliazione debba essere "mancata o parziale" sta ad indicare 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.

Sul punto la delibera AGCOM 529/09/CONS precisa che "si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione e la questione in discussione sia la medesima perché altrimenti se si ammettesse l'ampliamento dell'escrito a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni".

Pertanto non può trovare accoglimento la domanda di indennizzo per mancata attivazione dei servizi internet (pari ad € 3.678,00) per omesso riscontro al reclamo (pari ad €732,00) e tramite formalizzate direttamente solo con la memoria difensiva nel corso della procedura di definizione della controversia.

Del resto, dalla documentazione in atti si evince che, nella prima fattura successiva alla conclusione del primo contratto (fattura n. 940809910 del 15.3.2009 di €63,21 relativa al periodo 13.2.-28.2/2009), risultano n. 24 sessioni relative a traffico dati sotto rete 3. Tanto basta ad escludere la corresponsione di qualsivoglia indennizzo per mancata attivazione dei servizi internet.

In ogni caso, "il disagio" che l'utente avrebbe subito, risulta ristorato dal rimborso di tutte le fatture pagate. Infine, si dichiara inammissibile la richiesta di risarcimento dei danni per gli addebiti subito per servizi mai ricevuti, richiesti dall'utente nella domanda introduttiva del presente procedimento, atteso che la relativa liquidazione esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS.

Dalle suddette disposizioni si evince che l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, essendo limitato agli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi e nei casi individuati dalle disposizioni normative e delibere AGCOM.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente e, in via equitativa, liquidare, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo omnicomprendivo di €100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che l'utente ha partecipato sia alla procedura di conciliazione che di definizione della controversia.

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

DELIBERA

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



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

La società H3G S.p.a., con sede in Roma alla via Alessandro Severo n. 246, in pari ile accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

1) regolarizzare la posizione amministrativa del sig. [redacted] mediante il rimborso della complessiva somma di €2.345,47 (€duemilatrecentoquarantacinque/47) come di seguito specificata e contabilizzata:

a) per il contratto avente codice cliente 4087127 riferito all'utenza 392/3126411, rimborso delle fatture emesse dal 15.7.2009 (data di emissione della prima fattura contestata n. 941959611) al 15.1.2011 (data di emissione della fattura n. 1149002049) per un importo complessivo di €361,68, come già dettagliate al paragrafo 3.1 della presente delibera;

b) per il contratto avente codice cliente 4087127 riferito alle utenze voce (392/9657073 € 392/9660568) e dati (n. 392/9782662), rimborso delle fatture emesse dal 15.4.2011 (data di emissione della fattura n. 981144506) al 15.10.2010 (data di emissione della fattura n. 1083733643) per un importo complessivo di €1.983,79 come già dettagliate al paragrafo 3.1 della presente delibera;

c) storno di tutta la posizione debitoria successiva al recesso formalizzato dall'utente con raccomandata a.r. inviata in data 28.10.2010 e ricevuta dal gestore in data 4.11.2010;

2) corrispondere al sig. [redacted] 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 Comitato l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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/CONS.

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
(Dr. Domenico Giotta)

Il Presidente
(Sen. Giuseppe Giacomazzi)

L'Istruttore
(avv. Maria Zingaro)

Maria Zingaro



La presente copia composta
di n. 7 (sette) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA