

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 02

Prot. n. 41915
del 22/12/2011

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA BTR E H3G

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs. 259/2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza inviata in data 8 aprile 2010 (prot. 10288/2010, tit. 1.10.21/159) con la quale BTR, in persona del legale rappresentante *pro tempore* XXX, rappresentata dalla Federconsumatori, nella persona del sig. XXX, domiciliata in

XXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 597/11/CONS, la controversia in essere con la società H3G, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXX, per l'utenza telefonica 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 24409/2011);

RICEVUTA la memoria autorizzata da parte di H3G depositata in data 10 agosto 2011 (prot. n.26768/2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 3 novembre 2011, come da verbale (prot. n. 35507/2011);

RILEVATO che il valore della decisione non eccede gli euro 500,00, così da rendere competente per l'adozione del provvedimento decisorio il dirigente del Servizio CORECOM, ai sensi dell'art. 19, c. 7, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod.

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia BTR (di seguito BTR) lamenta la fatturazione indebita da parte di H3G (di seguito H3G) in quanto non supportata da adesione verbale o per iscritto di alcuna proposta contrattuale, nonché la mancata risposta ai reclami. Per questi motivi, l'istante chiede l'annullamento delle fatture inviate da H3G e delle tasse di concessione governativa ed il riconoscimento di un indennizzo per il disagio.

H3G, con la sua memoria (prot. 26798/2011), contesta la fondatezza delle pretese avversarie ed insiste sul loro rigetto.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Preliminarmente occorre rilevare che nel corso dell'udienza di discussione del 3 novembre 2011, come da verbale (prot. n. 35507/2011), è emerso quanto segue: H3G rileva che il comportamento tenuto dall'utente nel caso di specie (sottoscrizione di un contratto e successiva negazione di tale circostanza) non può ritenersi improntato a buona fede e correttezza contrattuale e che le comunicazioni inviate dall'utente non possono essere qualificate come reclami ai sensi dell'art. 8, all. a, del. 179/03/CSP AGCOM; precisa comunque che lo stesso utente nella sua comunicazione del 19 dicembre 2007 ammette di aver avuto un contatto telefonico con il servizio clienti, contatto in occasione del quale deve ritenersi che H3G abbia

“ricordato” all'utente l'avvenuta sottoscrizione del contratto. D'altra parte l'istante rileva che se a fronte delle segnalazione dell'utente e della associazione fosse stata tempestivamente inviata copia del contratto la vertenza si sarebbe risolta con tempistiche e modalità differenti. Nel corso dell'udienza H3G proponeva all'istante di conciliare la vertenza con un versamento da parte dell'utente stesso di una somma pari al 50% dell'attuale insoluto, ammontante a euro 651,59, ferme restando le tasse di concessione governativa a carico dell'utente; in alternativa il gestore si dichiarava disposto a conciliare alle condizioni di cui alla propria memoria difensiva e cioè a stornare l'insoluto, con liberatoria dal pagamento delle tasse di concessione governativa, a fronte della presentazione di regolare denuncia di disconoscimento contrattuale.

Nel merito l'istanza deve essere accolta, nei limiti che seguono.

Si ritiene infatti di non accogliere la richiesta di annullamento delle fatture inviate da H3G e delle tasse di concessione governativa in quanto, da un lato sussiste una proposta di abbonamento regolarmente sottoscritta, in data 7 giugno 2007, dal legale rappresentante sig. Maurizio Rondoni, dall'altro l'istante non ha provveduto ad un formale disconoscimento contrattuale.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per il disagio, si ritiene di limitarla alla mancata risposta ai reclami. Al riguardo, occorre prendere in considerazione il solo reclamo del 19 dicembre 2007 che risulta conforme a quanto prescritto dall'art. 8, all. A, del. 179/03/CSP in quanto il contratto comunque risultava esistente e l'utente contestava le fatture. Il reclamo in questione, ricevuto da H3G in data 7 gennaio 2008, come da ricevuta di spedizione agli atti, è rimasto privo di alcuna risposta in forma scritta, specificatamente prevista in caso di rigetto dall'art. 8, all. A, del. 179/03/CSP. Si ritiene pertanto di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo, facendo applicazione dell'art. 24 della Carta dei Servizi del gestore che prevede la corresponsione di un indennizzo di euro 6,00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di euro 60,00 per anno. Considerato che H3G ai sensi dell'art. 9 della sua Carta dei servizi ha un termine di 45 giorni per la risposta ai reclami, che il gestore avrebbe dovuto fornire risposta al reclamo ricevuto il 7 gennaio 2008 entro il 22 febbraio 2008, che il tentativo di conciliazione è stato esperito in data 19 novembre 2011, si individua un inadempimento in capo al gestore protrattosi per 635 giorni. Al fine della quantificazione dell'indennizzo occorre rinviare alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione previsti dalle Carte di servizi. L'applicazione di tali limiti massimi infatti non è possibile laddove la somma così liquidata non sia

proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito. Procedendo in via equitativa, ai sensi di quanto previsto al punto III, 4.2, del. AGCOM 529/09/CONS, si ritiene di riconoscere un indennizzo pari ad euro 300,00. Tale cifra appare congrua e proporzionata al disagio subito, tenuto conto della sussistenza del contratto e del grado di attivazione delle parti coinvolte.

In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante, assistito, ha partecipato tanto all'udienza di conciliazione quanto a quella di definizione, svolte in luogo differente da quello di domicilio.

DETERMINA

In accoglimento parziale della istanza di definizione della controversia presentata BTR, in persona del legale rappresentante *pro tempore* XXX, rappresentata dalla Federconsumatori, nella persona del sig. XXX, domiciliata in XXX, H3G, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXX, è tenuta a corrispondere all'istante le somme così liquidate:

- a) euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per le causali indicate in motivazione;
- b) euro 100,00 (cento\00), a titolo di rimborso delle spese di procedura per le causali indicate in motivazione;

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella 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, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod. il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata nel sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

H3G è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119, d.lgs. 104/2010 il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

La Responsabile del Servizio CORECOM

Dott.ssa Primarosa Fini