



DELIBERAZIONE n. 30 del 26 luglio 2011

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

L'anno 2011 addì 26 del mese di luglio, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40/F in Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		P r.	A ss.
Giuseppe Giacobuzzo	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 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). Atribuzione incarichi direzione uffici:

Vista la documentazione in atti e la proposta del responsabile dell'istruttoria Avv. Di Carlo Annalisa:

Premesso che:

-con istanza GU14 (prot. n. 20100019951) la ditta I _____, titolare dell'utenza mobile recante numero _____, 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 18.04.2011 (prot. n. 20110006637) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione del 17.05.2011, con termine per il deposito di memorie e documenti sino al 05.05.2011 e nei successivi 7 giorni veniva fissato il termine per il deposito di repliche;

- che all'udienza del 17.05.2011 fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/Cons. comparivano le parti e, precisate le rispettive posizioni, veniva redatto relativo verbale (prot. 20110008018);

-esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Si rileva quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. _____ in qualità di titolare della ditta _____ asseriva di aver sottoscritto nel gennaio 2010 una proposta di abbonamento con il gestore H3G S.p.a. per l'attivazione dell'utenza _____ abbinata al piano tariffario "3 Power Pro"; si duoleva però di aver potuto usufruire del servizio di telefonia solo a partire dal maggio 2010 a causa della consegna da parte del gestore H3g S.p.a., di una sim danneggiata.

L'utente lamentava inoltre la circostanza secondo la quale H3g non provvedeva ad inviargli le fatture né ad addebitargli i costi sul conto corrente bancario, così come concordato in sede di sottoscrizione del contratto, questa circostanza generava una morosità persistente tale da determinare, da parte del gestore, la sospensione della linea telefonica.

In data 16.09.2010 l'utente depositava istanza di conciliazione della controversia presso il Corecom Puglia unitamente al formulario GU5 attraverso il quale chiedeva la riattivazione dell'utenza sospesa.

Con nota del 27.09.2010 la società H3g S.p.a., in risposta alla missiva del 21.09.2010 con la quale il Corecom Puglia richiedeva le prescritte memorie difensive ex art. 5 della delibera 173/07/Cons, motivava la sospensione della linea in data 01/07/2010, tra l'altro definitivamente disattivata in data 11.08.2010, per "inadempimento contrattuale ex art. 20.2 delle Condizioni generali di contratto in conseguenza del mancato pagamento da parte dell'utente dei corrispettivi dovuti per i servizi di telefonia riconducibili all'utenza in oggetto. L'utente è infatti ad oggi debitore di H3g S.p.a. della somma complessiva di Euro 208,43."

H3g S.p.a. asseriva che il sig. _____ "era stato più volte avvertito (attraverso comunicazione per iscritto inoltrata a mezzo del servizio postale) che il perdurare della morosità avrebbe portato alla sospensione e alla successiva disattivazione della linea telefonica a lui intestata.[...]".

Ciò posto, alla luce delle superiori considerazioni, H3g S.p.a. è impossibilitata alla riattivazione della numerazione in oggetto in quanto disattivata da oltre un mese e quindi non recuperabile."

A fronte di tali scritti difensivi il Corecom Puglia con provvedimento rigettava le richieste formulate dall'utente nel formulario Gu5.

L'udienza di conciliazione del 03.12.2010 si concludeva con un verbale di mancato accordo.

Con successiva istanza GU14 depositata in data 17.12.2010, la
chiedeva al Corecom Puglia di definire la controversia e per l'effetto ordinare al gestore :

- 1) "l'immediata riattivazione della linea telefonica", quindi l'esecuzione in forma specifica ex art. 1453 c.c. e ss. del contratto del gennaio 2010";
- 2) "riconoscimento a titolo indennizzatorio e risarcitorio dell'importo onnicomprensivo di Euro 10.000 o di quella somma minore o maggiore che l'On. Adito Co.Re.Com Puglia riterrà opportuno quantificare";
- 3) riconoscimento delle spese della procedura.

Le parti venivano convocate per l'udienza di discussione ai fini della definizione della controversia per il giorno 17.05.2011 e alle stesse veniva concesso termine per il deposito di memorie ed eventuali repliche.

H3g in seduta di definizione della controversia si riportava a quanto integralmente dedotto nelle memorie depositate.

Con riferimento alla circostanza relativa all'invio di "una Sim sostitutiva nell'aprile 2010 risultata poi danneggiata" e successivamente sostituita H3g S.p.a. asseriva di non poter riscontrare quanto affermato da parte avversa e di non poter procedere alle verifiche e agli accertamenti tecnici del caso essendo ormai trascorsi diversi mesi dalla risoluzione del contratto.

Con riferimento alla circostanza lamentata dall'utente relativa al mancato invio delle fatture e al mancato addebito sul conto corrente bancario degli importi fatturati relativi ai consumi telefonici, H3g S.p.a. asseriva di aver provveduto puntualmente all'invio delle fatture a l'indirizzo Via Francavilla, 24 - Castellana Grotte ed in ogni caso rammentava che ogni utente può visualizzare ogni singola fattura attraverso la sezione Info costi dell'Area Clienti 133 sul sito www.3.

Sulla sospensione e sulla disattivazione dell'utenza H3g S.p.a. sosteneva di aver posto in essere in maniera del tutto legittima la disattivazione dell'utenza in conseguenza del costante e reiterato ritardo nella corresponsione da parte dell'utente dei corrispettivi dovuti per i servizi di telefonia riconducibili all'utenza di cui si tratta.

Inoltre, l'art. 20.2 delle Condizioni generali di contratto recita "In caso di mancato pagamento, entro 30(trenta) giorni dalla sospensione dei Servizi Umts e/o ai Servizi televisivi, del corrispettivo dovuto in relazione ai Servizi Umts e/o ai Servizi Televisivi, e salvo quanto indicato all'art. 15.11. "3" avrà la facoltà di risolvere il contratto dichiarando per iscritto".

Con riferimento alla riattivazione dell'utenza H3g precisava che "la numerazione non possa essere recuperata e riattivata in alcun modo da H3g, posto che dopo 30 giorni dalla disattivazione la stessa è ritornata nella piena disponibilità del Gestore telefonico di provenienza".

In sede di udienza H3g migliorava l'offerta transattiva indicata nelle memorie difensive, offrendo oltre allo storno integrale dell'insoluto anche un ulteriore indennizzo di Euro 1.000.00(mille euro/00).



Parte istante accettava l'offerta fatta salva però la possibilità di poter agire in giudizio per la richiesta del maggior danno .

H3g rifiutava di definire a tali condizioni la controversia.

L'istanza veniva definita.

1. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente si rileva quanto segue.

Con riferimento alla richiesta dell'utente relativa all' "esecuzione in forma specifica ex art. 1453 c.c.e ss. Del contratto del gennaio 2010" da parte del gestore H3G S.p.a., occorre all'uopo ricordare che la stessa delibera 173/07/Cons all'art. 19 comma 4 stabilisce che "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Ma vi è di più!

Nel caso di specie lo stesso gestore ha affermato, nelle memorie ex art. 5 e nelle memorie difensive depositate in pendenza di procedimento di definizione, che la Usim è stata definitivamente disattivata in data 11.08.2010.

La richiesta dell'utente pertanto non può trovare accoglimento.

La controversia de qua discende da una condotta negligente da parte del gestore H3g S.p.a. in termini di una non corretta gestione del cliente ed in particolare per quanto concerne la immotivata e non preavvisata sospensione della linea sull'utenza mobile recante numero 349/64.08.119 che non ha consentito all'utente l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

In ordine alla sospensione del servizio a partire dal 01.07.2010, si evince dalla documentazione acquisita agli atti, che la stessa è stata generata dall'omessa regolarizzazione della posizione amministrativa contabile.

Il gestore, dapprima nelle memorie ex art. 5 Del. 173/07/CONS e successivamente nelle memorie depositate a seguito dell'avvio del procedimento dell'istanza di definizione della controversia, giustificava la sua condotta adducendo come motivazione per la sospensione del servizio il mancato pagamento da parte dell'utente dei servizi di telefonia riconducibili all'utenza oggetto dell'istanza.

Non solo, ma replicava alle doglianze dell'utente circa il mancato invio delle fatture e il mancato addebito delle stesse sul R.I.D. bancario, così come pattuito in sede di sottoscrizione della proposta di abbonamento, asserendo di avere puntualmente provveduto all'invio delle stesse all'indirizzo indicato da parte avversa nel formulario GU14 quale indirizzo della sede della ditta istante (in realtà da un controllo della documentazione depositata agli atti occorre precisare che il civico indicato in fattura è diverso da quello indicato dall'utente sia sul contratto che sul formulario) ed in ogni caso rammentava che ogni utente può visualizzare ogni singola fattura attraverso la sezione Info costi dell'Area Clienti 133 sul sito www.3.

Questo però non dispensa il gestore dall'obbligo di preavvisare tempestivamente l'utente in caso di sospensione della linea.



Com. *

Il gestore infatti avrebbe dovuto così come stabilito anche dall'art. 18.7 delle Condizioni Generali di Contratto "in caso di mancato pagamento del corrispettivo dovuto in relazione ai Servizi UMTS e/o ai Servizi Televisivi entro il giorno successivo alla data indicata in fattura[...] potrà sospendere i servizi stessi, previo invio al Cliente, di una intimazione ad adempiere entro e non oltre un termine inferiore a 10(dieci) giorni".

Non solo ma anche nella propria Carta Servizi il gestore all'art. 18 prevede " procedure automatiche che informeranno il Cliente dell'avvenuto decorso dei termini di pagamento e delle azioni che 3 intende intraprendere per recuperare il credito.[...] Esse comprendono la sospensione e la successiva disattivazione del Servizio e saranno sempre tempestivamente comunicate al Cliente 3".

Alla luce delle predette considerazioni deve ritenersi che la sospensione che ha interessato l'utenza in epigrafe in data 01.07.2010 sia indebita, anche in considerazione di una mancata comunicazione di preavviso di sospensione da parte della società medesima che non ha prodotto, nell'ambito dell'attivata procedura, alcuna documentazione in merito.

Pertanto, la scorretta gestione del cliente, l'assenza di trasparenza informativa e la sospensione che ha interessato il servizio legittimano la liquidazione di un indennizzo, computato secondo il parametro ordinario della Carta dei Servizi di H3G S.p.A. (6 euro *pro die*), da moltiplicare per il numero di 90 giorni (contabilizzati a partire dal 01.07.2010, data di sospensione del servizio, al 28.09.2010, data del provvedimento di rigetto dell'istanza GU5 attraverso il quale l'utente veniva a conoscenza dei motivi relativi alla sospensione).

Con riferimento alla posizione debitoria dell'utente si ritiene equo che la società H3g provveda a regolarizzare la situazione contabile amministrativa della stornando le seguenti fatture insolute:

- fattura n. 1081113390 di Euro 70,21;
- fattura n. 1081492222 di Euro 56,72;
- fattura n. 1081876728 di Euro 37,57;
- fattura n. 1082269069 di Euro 57,37;
- fattura n. 1082664269 di Euro 42,59.

Infine si ritiene equo liquidare in favore dell'istante dell'istante in ordine al rimborso delle spese di procedura, la somma di Euro 100,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS in considerazione del fatto che l'utente ha preso parte sia all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione che all'udienza per la procedura di definizione della controversia.

2. Conclusioni

All'esito delle risultanze istruttorie

RILEVATO che la società H3G S.p.a. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente in ordine alla sospensione del servizio telefonico;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società H3G S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'istante; ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



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

DELIBERA

La società telefonica H3G S.p.a., in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede in Trezzano sul Naviglio (MI) alla Via Leonardo da Vinci, 1, cap. 20090

- regolarizzi la situazione contabile amministrativa della stessa stornando le seguenti fatture insolute:
- fattura n. 1081113390 di Euro 70,21;
- fattura n. 1081492222 di Euro 56,72;
- fattura n. 1081876728 di Euro 37,57;
- fattura n. 1082269069 di Euro 57,37;
- fattura n. 1082664269 di Euro 42,59.
- Corrisponda all'utente a titolo di indennizzo per l'indebita sospensione della linea la somma di Euro **540,00** (cinquecentoquaranteeuro/00) come di seguito specificata e contabilizzata € 6,00 pro die per il periodo dal 01.07.2010 al 28.09.2010 per complessivi 90 giorni
- Corrisponda all'utente la somma di Euro **100,00** (cento euro/00) per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'articolo 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 sessanta 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 60 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.

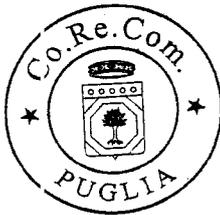
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
Dr. Domenico Giotta

Il Presidente
Sen. Giuseppe Giacobazzo

Giuseppe Giacobazzo

La presente copia composta di n° 6 (SEI) pagine è conforme all'originale esistente agli atti di questo Ufficio.



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

Il Funzionario Istruttore
Avv. Annalisa Di Carlo

Annalisa Di Carlo