

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 219

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Furfaro xxx c/ H3G xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14/11/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro Presidente
Prof. Carmelo Carabetta Componente
Dott. Gregorio Corigliano Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 01/07/2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 30403, con cui la Sig.ra Furfaro xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società H3G xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 15/07/2013 (prot. n. 33084), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 39728 del 12/09/2013) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il 21 ottobre 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 21 ottobre 2013, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig.ra Furfaro xxx, titolare delle utenze xxx e xxx, sulle quali sono stati attivati, rispettivamente, il piano tariffario "Top 400" ed il piano tariffario "Web Light", ha introdotto il presente contenzioso con la società H3G xxx, lamentando di aver ricevuto "fatture maggiorate rispetto al piano/abbonamento" sottoscritto e, in ragione di quanto lamentato, chiede "la disdetta del rapporto contrattuale", "lo scorporo della somma complessiva di Euro 337,41 (al fine di compensarla per l'acquisto dello smartphone Galaxy S3) relativo alle somme di extrasoglia percepite dalla compagnia senza il pagamento di alcuna penale per la risoluzione anticipata".

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 15 maggio 2013, in atti.

La società convenuta respinge ogni addebito, rappresentando l'infondatezza delle contestazioni di parte ricorrente. In particolare:

1) quanto alla **tariffazione** del traffico generato nelle fatture contestate dalle utenze sopra indicate, l'operatore precisa di aver tariffato tutto il traffico nel rispetto dei costi previsti dal piano tariffario abbinato a ciascuna numerazione; chiarisce che i piani di che trattasi, sottoscritti dalla cliente, sono piani a soglie, i quali prevedono, a fronte del versamento di un canone mensile, un *plafond* predeterminato (mensile o settimanale) di minuti per chiamate voce nazionali, di SMS nazionali e di traffico dati da fruire sotto rete "3"; che tutto il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite deve essere oggetto di specifica tariffazione secondo i costi fissati nel piano tariffario per ciascun servizio fruito; che tali condizioni si evincono dai prospetti tariffari, reperibili/scaricabili dal sito web dell'operatore o rinvenibili presso i negozi Tre; che, in sede di sottoscrizione di ciascun contratto, l'istante dichiarava di conoscere ed accettare la fornitura del servizio secondo i termini e le condizioni contenute nelle Condizioni Generali di contratto e nel Piano Tariffario prescelto.

2) quanto al **traffico**, la convenuta evidenzia che gli importi addebitati all'odierna istante sono relativi al traffico generato, anche in extra-soglia, dalle utenze in questione ed esibisce agli atti i relativi tabulati; che la tariffazione di detto traffico è in linea con quanto previsto dal profilo tariffario riferito a ciascuna utenza; che le fatture in

questione sono state correttamente contabilizzate e legittimamente emesse; che dalle stesse si può evincere il dettaglio delle singole voci (incluso il traffico in extrasoglia, distinto per tipologia di servizio); che in ogni fattura emessa è riportata, nel Glossario di pagina 2, la definizione delle voci contestate; infine, che le c.d. "Pagine Portale 3" sono "(...) quelle navigabili a pagamento dal Portale 3: la tariffazione è ad unità in base al numero delle pagine visitate".

La convenuta precisa che il Portale 3 è un sito di accesso a numerosi servizi, offerti da società diverse da H3G, fruibile da terminale; l'accesso è volontario e dipende da chi ha in uso l'apparato telefonico, sicché il gestore non può in alcun modo inibire l'accesso e la fruizione di tali servizi, anche nei casi di utilizzo non autorizzato da parte di terzi; obblighi che, all'atto della sottoscrizione di ciascun contratto, l'istante si è impegnata ad osservare.

Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto delle odierne domande di indennizzo, ritenendole infondate; nondimeno, formula una proposta di bonario componimento della controversia, offrendo:

- la disattivazione delle due utenze sopra indicate, senza costi per recesso anticipato;
- di conseguenza, il pagamento delle rate residue per l'acquisto rateale degli apparati telefonici abbinati alle numerazioni suddette, che restano a carico della cliente, in quanto dovute, secondo quanto previsto nei rispettivi piani tariffari e nel Regolamento di Servizio "3" Vendita a rate.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che all'udienza di secondo grado, presente il legale dell'operatore, l'istante non ha partecipato, sicché il fascicolo è stato ritirato per la decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierna ricorrente lamenta la mancata informazione circa il superamento del limite di spesa previsto dal piano tariffario, una pratica commerciale ingannevole, la mancata risposta al reclamo; per il che, avanza richiesta di indennizzo/rimborso/storno.

Preliminarmente, risulta provato che tra le parti intercorrono due contratti di somministrazione di servizi telefonici di rete mobile, associati alle utenze di cui in premessa, sulle quali sono stati attivati dei piani tariffari a soglie, alle condizioni previste dalle CGC "3", per il servizio mobile.

2.1 Circa il superamento del limite di spesa previsto dal piano tariffario.

Quanto alle fatture contestate, l'operatore ne eccepisce, e dimostra, la corretta contabilizzazione in conformità ai costi previsti dal rispettivo piano tariffario ed in relazione alla tipologia di traffico (entro la soglia e in extra-soglia) dalle stesse generato.

L'esame delle fatture esibite dimostra che la tariffazione è stata condotta in conformità alle pattuizioni contrattuali (ovvero in conformità alle Condizioni Generali di contratto ed al Piano Tariffario prescelto); condizioni che l'istante ha accettato all'atto della stipulazione contrattuale. Dai tabulati esibiti, risulta che le utenze hanno generato anche traffico in extra-soglia (di cui sono riportate le singole voci) e che, di conseguenza, si è proceduto all'addebito dei relativi costi. Invero, ad avviso di questo Comitato, la controversia *de qua* si incentra sulla mancata informazione, da parte dell'operatore, del superamento del limite di spesa previsto dal piano tariffario prescelto.

La ricorrente sostiene di non essere stata informata in tal senso; in proposito, la società convenuta nulla eccepisce a beneficio della propria difesa.

In punto di diritto si osserva che il disposto dell'art. 3, comma 6 della delibera Agcom n. 126/07/Cons, stabilisce che "nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta".

La norma appena richiamata pone a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che si sostanzia nell'obbligo di preventiva informazione dell'esaurirsi della promozione/opzione pattuita, ovvero dell'imminente superamento del limite di spesa, con conseguente addebito di costi aggiuntivi. Del resto, in generale, l'obbligo di informazione chiara, corretta e tempestiva nei riguardi degli utenti è posto a carico dei gestori di servizi di comunicazione elettronica dall'art. 5 della delibera 179/03/Cons, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e costituisce diretta estrinsecazione dei fondamentali principi civilistici di buona fede, lealtà e trasparenza contrattuale.

Tanto premesso, nelle argomentazioni difensive della società convenuta non si rinviene alcun riferimento a tale necessario adempimento informativo nei riguardi dell'odierna utente (nella specie, sarebbe bastata la dimostrazione dell'invio preventivo alla cliente di un sms contenente l'informazione suddetta). Ciò stante, ravvisata la violazione dell'obbligo di trasparenza contrattuale, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte ricorrente, intesa ad ottenere, dall'operatore qui considerato, il rimborso di tutte le somme contabilizzate nelle fatture in contestazione e relative ai consumi extrasoglia, che l'istante quantifica in complessivi € 337,41, oltre ad un indennizzo per violazione delle norme di trasparenza, correttezza e buona fede, che, in via equitativa, si quantifica nella somma di € 300,00.

2.2 Sulla pratica commerciale ingannevole.

In relazione alla richiesta di indennizzo formulata dall'odierna istante si osserva che l'accertamento e la repressione delle pratiche commerciali ingannevoli o aggressive è demandata alla competenza dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, la quale può agire d'ufficio o su istanza di ogni soggetto che vi abbia interesse, giusto quanto disposto dall'art. 27 del Codice del Consumo.

Ciò stante, si rileva l'incompetenza di questo Co.Re.Com. a pronunciarsi sul punto.

2.3 Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata gestione della sua pratica di reclamo e, di conseguenza, domanda un congruo indennizzo. Stando alla documentazione prodotta, l'istante ha inoltrato all'operatore una contestazione datata 10 aprile 2013.

Si osserva che ai sensi dell'art. 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a riscontrare, adeguatamente ed esaurientemente, i reclami dell'utente nel termine stabilito dalla propria Carta dei servizi (nel caso di specie, entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo), al fine di consentire l'instaurarsi di un dialogo/confronto tra le parti in ordine alla questione controversa.

In proposito si evidenzia come nelle argomentazioni difensive svolte dalla convenuta non si rinviene alcun riferimento a tale lamentato disservizio, tuttavia si rileva come in data 17 maggio 2013 (pertanto, entro il prescritto termine di 45 giorni per il riscontro al reclamo) le parti abbiano congiuntamente partecipato all'udienza di discussione per il tentativo di conciliazione promosso dall'utente in relazione alla vertenza in oggetto ed abbiano esposto (nonostante il mancato raggiungimento dell'accordo) le rispettive posizioni, richieste, difese. Con lo svolgimento della suddetta udienza di conciliazione, si ritengono soddisfatte le prescrizioni richiamate dalle norme in questione, con la conseguenza che la domanda di indennizzo da mancata risposta al reclamo deve essere rigettata.

2.4 In relazione alle altre richieste di parte istante.

Quanto alle ulteriori richieste di parte utente, per come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento (ovvero la richiesta di risoluzione contrattuale anticipata, senza addebito di alcuna penale; di abbattimento/compensazione delle rate residue dello *smartphone* acquistato, o infine di eventuale restituzione dell'apparecchio medesimo), le stesse sono da rigettare perché dirette all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, per come previsto dall'art. 19, comma 4 della delibera Agcom 173/07/Cons. e s.m.e.i.

Per tutto quanto sopra esposto, ravvisata la parziale fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società H3G xxx versi alla sig.ra Furfaro xxx gli indennizzi/rimborsi, come di seguito indicati:

- rimborso di € 337,41, in relazione ai consumi fatturati in extrasoglia;
- indennizzo di € 300,00, calcolato in via equitativa, per violazione delle norme di trasparenza, correttezza e buona fede contrattuale;

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, per ragioni di equità, di non poter riconoscere le spese della presente procedura, in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore nel corso del procedimento di conciliazione e nella successiva fase di definizione della controversia ed in ragione della mancata partecipazione dell'utente all'udienza di secondo grado;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dalla sig.ra Furfaro xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore H3G xxx versi alla ricorrente suddetta gli indennizzi/rimborsi, come di seguito indicati:
 - a) rimborso di € 337,41;
 - b) indennizzo di € 300,00 per violazione delle norme di trasparenza, correttezza e buona fede contrattuale;
 - c) nulla per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

Dott. Gregorio Corigliano

Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente
Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

Avv. Rosario Carnevale