

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.149

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Albanese xxxxx c/ H3G xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 30/07/2012 , 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";

l'istanza del 29 febbraio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 10663, con cui il Sig. Albanese xxxxx 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.;

la nota del 9 marzo 2012 (prot. n. 12465), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Albanese xxxxx, titolare di utenza mobile n. xxxxx con operatore H3G xxx, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la predetta Società ed, a tal fine, dichiara:

- di avere aderito, nel mese di settembre 2011, alla promozione "Top 400" di H3G, che includeva un *iphone samsung galaxy s2*, 100 minuti di conversazione alla settimana, 2 GB di traffico internet, al costo di € 40,00 al mese, mediante autorizzazione di addebito tramite RID postale;
- di avere ricevuto una comunicazione da parte del servizio clienti dell'operatore, nella quale lo si informava dell'esistenza di un insoluto a suo carico per fatture pregresse (asseritamente mai pervenute al domicilio dell'istante), che risultavano non pagate in quanto non era stato possibile effettuare il prelievo automatico dal conto corrente postale del cliente, per probabili difficoltà tecniche;
- che, con la medesima comunicazione, l'operatore invitava l'utente a provvedere, *una tantum*, al pagamento dei conti insoluti, tramite bonifico, impegnandosi, per il futuro, a risolvere gli inconvenienti riscontrati nell'addebito automatico tramite RID postale;
- di avere effettuato il bonifico richiesto, in data 13 dicembre 2011, per la somma di € 124,99 e di avere constatato che, nel pomeriggio dello stesso giorno, tutti i servizi in questione (fonia, sms e navigazione in internet) venivano sospesi senza alcun preavviso;
- che da quel momento l'utenza restava sospesa, inizialmente, solo per le chiamate in uscita e per la navigazione in internet e, successivamente, anche per il traffico in entrata, con gravi ripercussioni sull'attività professionale dell'istante;
- che in data 15 dicembre 2011 veniva promosso un tentativo di conciliazione presso questo Corecom, che si concludeva con esito negativo, come da verbale di mancata conciliazione del 23 gennaio 2012;
- che, in occasione dell'udienza di conciliazione, l'operatore convenuto proponeva l'immediata riattivazione dei servizi relativi al contratto in oggetto ed il riconoscimento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo e che, tuttavia, la proposta non veniva accettata dall'istante;
- che, successivamente, l'operatore inoltrava all'utente una richiesta di pagamento della somma di € 98,47 per fatture insolute.

In punto di diritto il ricorrente rileva l'esistenza di alcuni inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore convenuto, e precisamente:

- a) il mancato invio, al domicilio dell'utente, dell'originale del contratto;
- b) il mancato inoltro, al domicilio medesimo, delle fatture, con conseguente impossibilità, per l'utente, di poter verificare la legittimità e correttezza degli addebiti;
- c) la scorretta gestione della pratica in oggetto, a causa degli inconvenienti connessi al mancato prelievo degli addebiti mediante RID postale, all'aggravio di incombenze a carico del cliente, alla fatturazione di somme di importo superiore alle originarie pattuizioni contrattuali;

- d) la improvvisa sospensione di tutti i servizi relativi all'utenza in oggetto, dal 13 dicembre 2011 al mese di febbraio 2012, senza alcuna ragione e senza alcuna plausibile spiegazione da parte dell'operatore;
- e) l'emissione di fatture conseguenti alla sospensione dei servizi e la richiesta della somma di € 98,47 per servizi non erogati.

Per quanto sopra, l'istante ha formulato richiesta di:

- rimborso di € 46,66, corrispondente alla differenza tra il canone mensile originariamente pattuito, di € 40,00 e l'importo di € 126,66, corrisposto dall'istante, in data 13 dicembre 2011, per le due mensilità maturate;
- storno delle due fatture di € 98,47, emesse successivamente alla sospensione dell'utenza, per servizi non erogati;
- storno di tutte le eventuali fatture di prossima emissione;
- impegno a che l'operatore provveda ad inviare al domicilio dell'utente il contratto cartaceo e le relative fatture;
- immediato ripristino di tutti i servizi relativi al contratto in oggetto;
- risarcimento di tutti i danni subiti, quantificati in complessivi € 5.000,00;
- rimborso delle spese di procedura, quantificate in complessivi € 400,00.

La memoria difensiva della società H3G risulta pervenuta tardivamente rispetto al termine assegnato da questo Corecom con nota di avvio del procedimento, prot. n. 12465 del 9 marzo 2012, ed è, pertanto, dichiarata irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento di procedura per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (delibera n. 173/07/Cons. e succ. modif. ed integr.).

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In relazione alla controversia odierna è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 23 gennaio 2012, al quale hanno partecipato entrambe le parti, senza raggiungere alcun accordo; nel corso dell'udienza, l'operatore H3G ha formulato una proposta conciliativa, che non è stata accolta dall'istante. Nel corso del presente procedimento non si è tenuta l'udienza di discussione tra le parti, in quanto ritenuta ininfluenza ai fini della decisione.

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante riguardano: 1) la mancata trasparenza contrattuale nella gestione del rapporto in questione, per il mancato invio, da parte dell'operatore, del contratto cartaceo e delle relative fatture al domicilio utente; 2) la scorretta gestione della pratica riferita all'odierno utente, a causa degli inconvenienti connessi al mancato prelievo degli addebiti mediante RID postale ed all'aggravio di incombenze a carico del cliente, oltre che alla fatturazione di somme di importo superiore alle originarie pattuizioni contrattuali; 3) la sospensione senza preavviso di tutti i servizi relativi all'utenza in oggetto; 4) l'emissione di ulteriori fatture in pendenza della sospensione dell'utenza e della mancata erogazione dei servizi.

2.1 Sulla mancata trasparenza contrattuale.

L'istante afferma di non avere ricevuto, né sottoscritto alcun contratto di abbonamento per i servizi in questione, tuttavia l'affermazione è generica e non è supportata da alcun elemento probatorio che permetta un apprezzamento dei fatti contestati. Analogamente, risultano generiche e sprovviste di qualsiasi supporto probatorio, le affermazioni dell'utente circa il mancato recapito al proprio domicilio delle fatture relative al contratto in questione. Si aggiunga che, stando alle affermazioni dello stesso utente ed a tutta la documentazione esibita agli atti a cura del medesimo, non risulta che questi abbia mai inoltrato all'operatore reclami o segnalazioni concernenti i su riferiti disservizi, al fine di ottenere un intervento che ponesse fine agli inconvenienti medesimi. Tale è, infatti, la procedura esperibile, a norma delle Carte dei servizi di tutti gli operatori, per sollecitare un intervento dell'operatore interessato, per la risoluzione degli inconvenienti riscontrati. A tal proposito, la Carta dei servizi H3G garantisce un intervento in tempi brevi, con l'impegno a riscontrare i reclami, incluse le contestazioni circa gli addebiti fatturati, entro il termine massimo di 45 giorni dalla loro ricezione. In caso di inadempimento a tale obbligo è previsto un indennizzo in favore dell'utente.

Per quanto sopra espresso, stando alle affermazioni del ricorrente ed alla documentazione dallo stesso prodotta, questo Comitato non ha riscontrato una condotta inadempiente nell'operato della società H3G e, pertanto, ritiene che non ricorrano le condizioni per condannare l'operatore al riconoscimento di un indennizzo in favore dell'odierno istante.

2.2 Sulle modalità di gestione della pratica relativa al ricorrente.

L'utente lamenta che il mancato prelievo automatico degli addebiti, mediante RID postale, ed il conseguente aggravio di incombenze a suo carico, sia direttamente imputabile all'operatore e che, pertanto, questi debba corrispondere al cliente un indennizzo conseguente a tale inadempimento contrattuale. A tal proposito si osserva che, come disposto dall'art. 15.1 delle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore H3G, *"il cliente, all'atto del perfezionamento del contratto, si impegna a comunicare un valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da «3»...e...a mantenere la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del contratto."* Orbene, la modalità di pagamento prescelta dall'odierno utente rientra tra quelle normalmente accettate dall'operatore H3G. Tuttavia, stando alle dichiarazioni del ricorrente, l'operazione di pagamento mediante RID postale non sarebbe andata a buon fine, a causa di (non meglio precisate) difficoltà tecniche connesse al prelievo medesimo. In siffatte ipotesi, l'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto H3G stabilisce che l'operatore *"si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte i servizi... con un preavviso, anche mediante SMS..."*. Dall'esame della documentazione esibita a cura del ricorrente, non emerge in maniera univoca che l'inconveniente qui in discorso sia stato determinato da fatto imputabile all'operatore H3G. In definitiva, stando agli atti all'esame di questo Comitato, non si può escludere che il disagio sia stato causato da fatto imputabile a terzi (ad esempio, l'ufficio postale) o allo stesso utente (ad esempio, per erronea comunicazione delle proprie generalità o dei dati riferiti al proprio conto corrente). Pertanto, non si può concludere che il su riferito disagio sia ascrivibile all'operatore convenuto.

Analogamente, non risulta debitamente provata l'ulteriore affermazione dell'utente, secondo cui, nel periodo di vigenza del contratto, la società convenuta avrebbe fatturato somme di importo superiore alle originarie pattuizioni contrattuali.

Per questi motivi, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

2.3 Sulla sospensione dei servizi senza preavviso.

In relazione a tale lamentato disservizio l'istruttoria ha accertato che l'utenza in oggetto è stata parzialmente sospesa in data 13 dicembre 2011, limitatamente al traffico in entrata ed alla navigazione in internet, e che, successivamente, i servizi stessi sono stati cessati per morosità. In simili ipotesi, l'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto H3G stabilisce che *"«3» si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte i servizi... con un preavviso, anche mediante SMS"*. Orbene, dagli esiti istruttori, non risulta che la sospensione di che trattasi sia stata disposta illegittimamente, ovvero in assenza di preavviso; pertanto la domanda di indennizzo di parte ricorrente non merita accoglimento.

2.4 Sulla fatturazione conseguente alla sospensione dei servizi.

L'utente lamenta l'emissione di ulteriori fatture, da parte dell'operatore, in pendenza della sospensione dell'utenza e della mancata erogazione dei servizi medesimi. Tuttavia non esibisce alcun elemento probatorio a supporto delle proprie affermazioni, che, per ciò stesso, non sono apprezzabili, in quanto estremamente generiche e, pertanto, prive di pregio.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che non ricorrano, nel caso di specie, le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

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;
Vista la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Di rigettare integralmente, per le motivazioni esposte in premessa, l'odierno ricorso del sig. Albanese xxxxx nei confronti dell'operatore H3G xxx;
- 2) 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, 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.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) 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;

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

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale