



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 48

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Hotel c/ H3G .

IL PRESIDENTE

giorno 16.09.2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 16 Settembre 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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 21/01/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 3186, con cui il Sig. _____, titolare dell'Hotel _____, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società H3G _____, 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 28/01/2011 (prot. n. 4581), 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. 12482 del 09/03/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 22/03/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 22/03/2011, 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.

Il ricorrente _____, titolare dell'Hotel _____, corrente in Amantea, abbonato all'operatore H3G _____ con 2 utenze telefoniche mobili (cod. cliente n. _____), ha presentato istanza innanzi a questo Corecom con richiesta di definizione della controversia insorta nei confronti del predetto operatore, adducendo quanto segue:

l'utente è titolare di un contratto business "3" di telefonia mobile con H3G dal 26/11/2008, denominato "piano B. easy + 2 videofonini nokia n. 95". Detta offerta gli è stata proposta telefonicamente da un operatore della società H3G. L'offerta consisteva nell'attivazione di due nuovi numeri + 2 videofonini Nokia N95 + tariffa "B easy" + tassa di concessione governativa a carico della H3G, al prezzo di euro 19,00 mensili per ogni linea per un minimo di due. Il ricorrente dichiara che, nel corso di quella telefonata, aveva fatto presente all'operatore di non essere cliente Tim, Wind e Vodafone e che questi lo aveva rassicurato circa la possibilità di aderire comunque all'offerta. Il ricorrente dichiara di non aver mai ricevuto dal predetto gestore nè copia del contratto di abbonamento, nè le condizioni generali di contratto, nè la carta dei servizi e che la data di sottoscrizione del contratto, in mancanza di alcun esemplare cartaceo, si rinviene nella fattura n.

980270056 del 15/1/2009, dove la data del 4/12/2008 coincide con la data di attivazione delle utenze.

Al ricevimento della prima fattura l'utente rilevava che non era stata applicata la tariffa "B. easy" e le altre condizioni contrattuali prospettategli al momento dell'offerta: le somme prelevate a titolo di canone non corrispondevano all'offerta commerciale, le spese di attivazione e la tassa di concessione governativa erano a carico dell'utente, mentre avrebbero dovuto essere a carico dell'operatore, come promesso dall'agente commerciale al momento dell'offerta. La fattura veniva tempestivamente contestata dall'utente e poi regolarmente pagata, dietro rassicurazione che la società avrebbe risolto tutti gli inconvenienti. Al contrario, il ricorrente riferisce di aver ricevuto messaggi di attivazione, sulle utenze in questione, di servizi non richiesti e nuove fatture con ulteriori addebiti, ma senza ricalcoli e rettifiche che tenessero conto del reclamo pendente. Le fatture venivano regolarmente pagate. Successivamente l'utente inviava un reclamo scritto alla società H3G, in data 7/10/2009, in cui lamentava una condotta commerciale scorretta e chiedeva l'immediata applicazione delle condizioni contrattuali prospettategli al momento dell'offerta telefonica; in difetto, chiedeva la risoluzione del contratto senza costi a suo carico e la restituzione delle somme indebitamente versate. L'utente dichiara di aver continuato a pagare le fatture fino al mese di dicembre 2009, di avere atteso inutilmente una risposta dall'operatore ai suoi numerosi reclami e di avere successivamente sospeso l'autorizzazione bancaria al pagamento delle fatture, tramite RID, dopo quasi un anno dal primo reclamo telefonico e dopo alcuni mesi dal reclamo scritto del 7/10/2009. Dichiara, altresì, che l'operatore H3G, in pendenza dei reclami non riscontrati, ha emesso nuove fatture, ha poi disabilitato le due utenze mobili ed ha continuato ad emettere fatture, pur senza erogare i servizi, infine ha attivato la procedura di recupero crediti in pendenza della procedura conciliativa.

L'istante aveva, infatti, inoltrato, nel gennaio 2010, una richiesta di conciliazione paritetica, conclusasi il 13/4/2010 con un mancato accordo; nel corso della stessa l'operatore aveva formulato due proposte, alle quali l'utente non aveva aderito, non ritenendole convenienti. In data 26/5/2010 il ricorrente aveva presentato istanza per tentativo di conciliazione dinanzi alla Camera di Commercio di Cosenza, ma l'operatore non vi aveva aderito. Nel mese di agosto 2010 la società H3G ha proposto all'utente una transazione, consistente nello stralcio dell'intera posizione debitoria, che, a quella data, ammontava ad euro 782,29. La proposta non è stata accolta, perché si riferiva all'annullamento delle fatture emesse da gennaio ad agosto 2010, successivamente al reclamo, e relative a periodi in cui il servizio non era più attivo; nulla veniva riconosciuto all'utente per le fatture antecedenti, pagate benché contestate. L'istante riferisce che, nelle more del procedimento conciliativo, il gestore aveva ceduto il credito ad una società di recupero crediti e che questa aveva inoltrato all'utente una richiesta di pagamento per un insoluto pari ad euro 1.050,32.

L'utente ravvisa, nella condotta dell'operatore H3G, numerose violazioni di norme anche contrattuali: anzitutto la violazione dell'art. 70 del codice delle comunicazioni elettroniche e dell'art. 2 della delibera Agcom 664/06/Cons. (infatti l'utente non ha ricevuto copia delle condizioni contrattuali in data successiva alla stipulazione); in secondo luogo, lamenta di non aver ricevuto alcun riscontro ai numerosi reclami telefonici ed al reclamo scritto (la proposta transattiva, formulata dopo ben dieci mesi dal reclamo scritto, è del tutto inadeguata); inoltre, nella proposta di conciliazione del 13/4/2010, l'operatore aveva richiesto la somma di euro 365,00 per ogni utenza, a titolo di recesso anticipato, integrando una condotta vessatoria, in violazione dell'art. 1, comma 3 della legge n. 7/2007.

Il ricorrente, invece, tiene a sottolineare la correttezza del proprio operato e la sua buona fede nell'esecuzione del contratto; respinge le accuse di morosità, osservando che il mancato pagamento delle fatture è intervenuto in data successiva alla contestazione e in pendenza di reclami non riscontrati dall'operatore. Osserva, invece, che la società convenuta, incurante dei reclami e in pendenza dei procedimenti di conciliazione, ha sospeso entrambe le utenze ed ha avviato la pratica per

il recupero forzoso del credito, in violazione delle disposizioni dell'Agcom e della stessa Carta dei servizi.

Per tutto quanto sopra esposto, l'utente chiede lo stralcio della posizione debitoria a suo carico ed il conseguente annullamento delle fatture emesse e non pagate, il riconoscimento degli indennizzi per tutti i disservizi subiti, quantificati nella complessiva somma di euro 6.846,00, il rimborso delle spese di procedura e l'accertamento delle su riferite violazioni, con applicazione delle sanzioni previste dal Codice delle comunicazioni elettroniche.

Nella propria memoria difensiva, la società H3g contesta l'infondatezza del ricorso di parte utente, sul presupposto di avere essa correttamente applicato le condizioni di contratto e di avere addebitato gli importi nel pieno rispetto degli accordi pattuiti. Più precisamente, il gestore chiarisce di avere attivato, nel dicembre 2008, il piano tariffario "B easy" su due utenze mobili intestate all'utente e di avere concesso al medesimo, in comodato gratuito, due terminali (modelli Nokia N 95 ed LG U960). Il piano tariffario prescelto contemplava un canone mensile di euro 19,00 + IVA a fronte di determinate soglie di traffico settimanali per il servizio voce e per il servizio video, con l'applicazione mensile della tassa di concessione governativa. Per tutti gli eventi di traffico generati oltre la soglia di utilizzo, la tariffazione era a consumo.

Rileva, inoltre, che ogni addebito contenuto nelle fatture emesse è conforme alle caratteristiche del piano tariffario "b - easy" ed è riconducibile a servizi erogati oltre le soglie contrattualmente stabilite sulle utenze in questione e che le fatture contemplano costi fissi (canoni del piano tariffario) e consumi extra soglia (tariffati secondo quanto previsto dal piano tariffario) e che, quanto al traffico, non è stata rilevata alcuna anomalia. Insiste, pertanto, per la legittimità degli addebiti fatturati.

Quanto alle tasse di concessione governativa, il gestore rileva l'infondatezza delle contestazioni di controparte e richiama l'art. 13, comma II delle proprie condizioni generali di contratto, secondo cui "sono a carico del cliente tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente". Precisa, inoltre, che all'utente qui considerato non è stata applicata la speciale promozione, denominata "Promo no tax", che prevede lo sconto in fattura della tassa di concessione governativa, in quanto tale promozione era applicabile ai soli clienti che effettuavano la portabilità da altro operatore, circostanza questa, non riferibile all'odierno istante.

Quanto all'ulteriore contestazione, rappresentata dalla asserita illegittima disattivazione delle utenze, il gestore dichiara di avere provveduto alla sospensione di entrambe le utenze in questione in data 09/10/2010, per inadempimento contrattuale di controparte, non avendo questi provveduto al pagamento dei corrispettivi dovuti, per l'importo complessivo di euro 1627,93 (fatture dal 14/1/2010 al 15/12/2010). L'operatore precisa, al riguardo, di avere disposto, dapprima, la sospensione del servizio (in data 31/5/2010) per entrambe le utenze e, perdurando la morosità, la disattivazione con effetto dal 09/10/2010.

La società convenuta rappresenta, altresì, di avere concesso all'utente, in comodato d'uso, i due terminali, meglio individuati in premessa, e che gli stessi non sono stati restituiti a cura del cliente, nonostante sia intervenuta la disattivazione delle utenze in questione. Circostanza, questa, che determina danno alla società, costretta a subire l'obsolescenza degli apparati senza averne l'immediato godimento.

Circa le pretese di indennizzo, H3G ne contesta l'infondatezza e precisa di aver fornito riscontro alle doglianze avversarie durante lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica intercorsa con l'istante, conclusasi il 13/04/2010 con un mancato accordo. Precisa, inoltre, di aver tentato di risolvere bonariamente l'odierna controversia in più occasioni (durante il tentativo obbligatorio di conciliazione ed anche in data successiva allo stesso). Insiste per la restituzione, da parte del cliente, dei terminali abbinati alle due utenze mobili in questione, e tuttora in suo possesso.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Le parti hanno presenziato, entrambe, alla conciliazione paritetica, conclusasi in data 13/4/2010, con esito negativo, per mancata accettazione, da parte dell'utente, della proposta transattiva formulata dal gestore.

Sulla medesima controversia, l'utente ha, successivamente, inoltrato istanza per tentativo di conciliazione innanzi alla Camera di Commercio di Cosenza, alla quale l'operatore non ha aderito.

Nel corso del procedimento di II grado innanzi a questo Corecom, all'udienza di discussione del 22/03/2011, nessuno è comparso da parte ricorrente; è stato, invece, presente il rappresentante dell'operatore, che ha insistito per l'accoglimento integrale della propria domanda.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha ad oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali da parte di H3G in fase di attivazione e di esecuzione del contratto di abbonamento con l'odierno ricorrente.

- 1) **Mancanza di trasparenza contrattuale:** a fronte di un'offerta commerciale, formulata telefonicamente da un agente per conto di H3G, e poi inoltrata via fax per l'acquisizione della firma, l'istante dichiara di non aver ricevuto, in data successiva, nè copia del contratto sottoscritto, nè le condizioni generali di contratto, nè la carta dei servizi dell'operatore. In definitiva, gli sono mancate le informazioni circa i propri diritti, le garanzie e i servizi offerti, nonché un riepilogo delle condizioni contrattuali pattuite telefonicamente. Sul punto, nulla ha utilmente eccepito in sua difesa la società convenuta, limitandosi a dichiarare di aver tenuto una condotta improntata ai principi di correttezza e buona fede e di aver applicato le condizioni contrattuali concordate al momento dell'offerta; tuttavia, dalla documentazione prodotta agli atti, risulta che l'utente ha apposto la propria firma su un modulo di proposta di abbonamento "3 business", che risulta compilato in maniera parziale ed insufficiente, dal quale non si evince nè il contenuto dell'offerta, nè alcun'altra informazione commerciale circa i servizi offerti. Se ne deduce che l'attivazione non è avvenuta nel rispetto delle norme poste a tutela dei diritti dei consumatori, in particolare, dell'art. 70 del codice delle comunicazioni elettroniche, dell'art. 2 della delibera Agcom n. 664/06/Cons., dei principi di trasparenza, chiarezza e di informazione di cui alla delibera Agcom 179/03/CSP. Circostanza, questa, che risulta confermata dalle dichiarazioni dell'utente, il quale asserisce di avere ottenuto rassicurazioni dall'agente commerciale che lo aveva contattato telefonicamente, circa l'applicazione, in suo favore, di alcune promozioni (quali, zero spese di attivazione e tassa di concessione governativa a carico dell'operatore), che non sono state poi applicate in sede di esecuzione del contratto. Di conseguenza l'istante contesta l'illiceità della condotta della società H3G per pratica commerciale scorretta e per pubblicità ingannevole e chiede l'accertamento delle violazioni, con eventuale irrogazione delle sanzioni previste per legge. Detta richiesta non può, in questa sede, trovare accoglimento, in quanto la materia esorbita dalle competenze del Corecom, come definite dall'art. 19 del Regolamento di procedura per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (approvato con delibera 173/07/Cons.). Tuttavia si è accertato che, in fase di attivazione del contratto con l'odierno utente, sono mancate le necessarie condizioni di chiarezza e trasparenza informativa, ineludibili per legge, e sono stati disattesi gli adempimenti di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche e quelli di cui agli artt. 52, 53 del Codice del consumo, in materia di contratti a distanza. Inoltre, dall'esame delle fatture relative all'anno 2009, interamente pagate, risultano addebitate somme per spese di attivazione, per canoni mensili di importo superiore a quanto pattuito dall'utente (euro

19,00 + IVA per ciascuna utenza), importi per servizi a pagamento (che l'utente dichiara di non avere mai richiesto) ed importi di entità variabile, a titolo di "tasse e altre voci", non meglio precisati in fattura. È appena il caso di osservare che le fatture in questione non soddisfano pienamente i requisiti di chiarezza ed intelligibilità di cui alla delibera Agcom 179/03/CSP. Per tutto quanto sopra, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte utente di rimborso di euro 1.200,00 per le somme indebitamente corrisposte con il pagamento delle fatture come sopra individuate e la liquidazione di un congruo indennizzo in ragione dell'accertata carenza informativa in fase di stipulazione del contratto, e precisamente, dalla data della proposta commerciale (26/11/2008) alla data di ricevimento della 1^a fattura (15/1/2009).

- 2) **Mancata/tardiva risposta ai reclami:** l'istante assume di avere inoltrato al gestore diversi reclami telefonici ed un reclamo scritto (assume di avere tempestivamente contestato gli addebiti fatturati sin dall'invio della prima fattura del 15/1/2009 e di avere inoltrato un reclamo scritto in data 7/10/2009), a fronte dei quali la società non ha mai risposto. Per il che chiede la corresponsione del relativo indennizzo. In proposito, H3G conferma di avere fornito riscontro ai reclami dell'utente solo in occasione della conciliazione paritetica, svoltasi in data 13/04/2010. Ai sensi degli artt. 9, 13, 23 della propria carta dei servizi e dell'art. 25 delle condizioni generali di abbonamento, la società H3G si impegna a fornire risposta motivata ai reclami degli utenti entro il termine massimo di 45 giorni dal loro ricevimento. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo. Stando alle risultanze istruttorie, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta dell'odierno istante di liquidazione di un indennizzo per tardiva risposta al reclamo da parte dell'operatore, al parametro di 1,00 euro per ogni giorno di ritardo (conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni), a far data dal 1/3/2009 sino al 13/4/2010 (data della conciliazione paritetica, in cui H3G ha finalmente interloquuto con l'utente).
- 3) **Illegittima sospensione di entrambe le utenze mobili:** con riferimento a tale motivo di doglianza, si tratta di accertare se ricorrono, nel caso di specie, le condizioni per la corresponsione di un indennizzo derivante dall'inadempimento contrattuale del gestore. In proposito, quest'ultimo dichiara di avere disposto, dapprima, la sospensione del servizio in data 31/5/2010 per entrambe le utenze e, successivamente, la disattivazione, con effetto dal 09/10/2010. H3G insiste per la legittimità della sospensione e ne addebita la causa alla morosità di controparte; l'utente respinge gli addebiti, sul presupposto di avere presentato diversi reclami telefonici ed un reclamo scritto nel mese di ottobre 2009 e di avere costantemente pagato le fatture, per tutto l'anno 2009, pur avendole contestate. Invoca, a tal proposito, l'applicazione dell'art. 4 della delibera Agcom 664/06/Cons, secondo cui l'utente che abbia presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, può sospendere il pagamento sino alla definizione della relativa procedura. Invoca, altresì, l'applicazione dell'art. 5, comma 2 della delibera 173/07/Cons, secondo cui il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi. Nel caso di specie l'utente ribadisce che il gestore, in pendenza di reclami mai riscontrati, ha disposto la sospensione dei servizi e la successiva disabilitazione degli stessi. Stando alle risultanze istruttorie, la condotta della società non è stata conforme alla disciplina posta a tutela dei diritti dei consumatori-utenti. In particolare si evidenzia quanto disposto dall'art. 4, comma 1 della delibera Agcom n. 664/06/Cons, in ordine al divieto per l'operatore di sospendere la fornitura dei servizi dovuti in contratto a fronte del mancato o ritardato pagamento di alcuni servizi da parte dell'utente e, più in generale, si segnala quanto

disposto dall'art. 5, commi 1 e 2 della delibera Agcom n. 173/07/Cons, circa il divieto per gli operatori di sospendere i servizi oggetto di contestazione in pendenza della procedura di reclamo e delle procedure di conciliazione e di definizione della controversia. Per quanto sopra, considerato, altresì, che la sospensione è stata disposta senza preavviso, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte utente di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito, in ragione degli inadempimenti contrattuali sopra segnalati. Si deve osservare che, oltre alla indebita sospensione di entrambe le utenze, la società convenuta ha, nel caso di specie, ceduto il credito vantato nei confronti dell'odierno utente ad una società terza per l'avvio del recupero forzoso dello stesso, e ciò, in pendenza della procedura di reclamo e delle procedure di conciliazione/definizione della controversia in questione. Ciò stante, prescindendo dagli eventuali profili di illiceità e vessatorietà di una tale condotta posta in essere dall'operatore, il cui accertamento non è di competenza di questo Corecom, si ritiene equo corrispondere all'utente gli indennizzi per la sospensione di entrambe le utenze telefoniche, dalla data del 31/5/2010 a tutto il 21/01/2011 (data di deposito dell'istanza di definizione) ed ordinare alla società convenuta l'annullamento di tutte le fatture emesse dal mese di gennaio 2010 in avanti e lo stralcio dell'intera posizione debitoria dell'utente, con ogni conseguente effetto in ordine alla procedura di recupero coattivo del credito nei suoi confronti.

- 4) **Restituzione dei terminali** da parte dell'utente: si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta della società H3G, intesa ad ottenere la restituzione dei due telefonini (modelli Nokia N 95 ed LG U960), concessi all'utente in comodato gratuito al momento dell'attivazione del contratto di abbonamento di cui in discorso. Il ricorrente dovrà, pertanto, provvedere alla restituzione di detti apparati nei termini di cui al presente atto.

Ritenuto, per quanto sopra espresso, che l'odierno ricorso sia meritevole di accoglimento e che, pertanto, la società H3G SPA provveda a riconoscere in favore del ricorrente, sig. _____, titolare dell'Hotel _____, con sede in Amantea:

- 1) il rimborso di euro 1.200,00 (milleduecento/00) per le somme indebitamente corrisposte con il pagamento delle fatture emesse nell'anno 2009, contenenti voci ed importi non pattuiti;
- 2) l'indennizzo da carenza informativa in fase di stipulazione del contratto, al parametro di cui all'art. 24 della Carta dei servizi dell'operatore H3G (euro 6,00 al giorno, con disapplicazione del tetto massimo ivi stabilito) dal 26/11/2008 al 15/1/2009, per giorni 51 e per un totale di euro 306,00 (trecentosei/00);
- 3) l'indennizzo da mancata/tardiva risposta ai reclami, al parametro di euro 1,00 al giorno, dal 1/3/2009 al 13/4/2010, per giorni 409 e per un totale di euro 409,00 (quattrocentonove/00);
- 4) gli indennizzi per illegittima sospensione delle due utenze mobili di che trattasi, al parametro di euro 6,00 al giorno, dal 31/5/2010 al 21/1/2011, per giorni 236 e per l'importo di euro 1.416,00 (millequattrocentosedici/00) per ciascuna utenza, per un totale di euro 2.832,00 (duemilaottocentotrentadue/00);
- 5) lo storno di tutte le fatture emesse dal mese di gennaio 2010 in avanti e lo stralcio dell'intera posizione debitoria dell'utente, con ogni conseguente effetto in ordine alla procedura di recupero del credito nei suoi confronti. La società H3G dovrà, inoltre, farsi carico delle eventuali cartelle esattoriali emesse dall'Agenzia delle Entrate, conseguenti al mancato versamento delle Tasse di concessione governativa, per i periodi da gennaio 2010 in avanti;

Stabilito che l'utente, _____, debba provvedere alla restituzione alla società H3G dei due telefonini (modelli Nokia N 95 ed LG U960), concessigli in comodato gratuito al momento dell'attivazione del contratto di che trattasi;

Ritenuto che gli indennizzi 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 equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00), in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore H3G nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

1) H3G è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, sig. _____, titolare dell'Hotel _____, con sede in Amantea:

a) il rimborso di euro 1.200,00 (milleduecento/00) per le somme indebitamente corrisposte con il pagamento delle fatture emesse nell'anno 2009, contenenti voci ed importi non pattuiti;

b) l'indennizzo da carenza informativa in fase di stipulazione del contratto, al parametro di euro 6,00 al giorno, dal 26/11/2008 al 15/1/2009, per giorni 51 e per un totale di euro 306,00 (trecentosei/00);

c) l'indennizzo da mancata/tardiva risposta ai reclami, al parametro di euro 1,00 al giorno, dal 1/3/2009 al 13/4/2010, per giorni 409 e per un totale di euro 409,00 (quattrocentonove/00);

d) gli indennizzi per illegittima sospensione delle due utenze mobili di che trattasi, al parametro di euro 6,00 al giorno, dal 31/5/2010 al 21/1/2011, per giorni 236 e per l'importo di euro 1.416,00 (millequattrocentosedici/00) per ciascuna utenza, per un totale di euro 2.832,00 (duemilaottocentotrentadue/00);

e) lo storno di tutte le fatture emesse dal mese di gennaio 2010 in avanti e lo stralcio dell'intera posizione debitoria dell'utente, con ogni conseguente effetto in ordine alla procedura di recupero del credito nei suoi confronti. La medesima società dovrà, inoltre, farsi carico delle eventuali cartelle esattoriali emesse dall'Agenzia delle Entrate, conseguenti al mancato versamento delle Tasse di concessione governativa, per i periodi da gennaio 2010 in avanti;

f) l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00) 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) L'istante, sig. De Grazia Ernesto, è tenuto a restituire alla società H3G, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione del presente atto, i due telefonini (modelli Nokia N 95 ed LG U960), concessigli in comodato gratuito al momento dell'attivazione del contratto di che trattasi;

4) È 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



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

5) 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";

6) 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;

7) La società H3G 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.

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale