



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0012976/I

Trento, 23/07/2015



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 6

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/H3G SPA

Il giorno 23 luglio 2015
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 9.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Orfeo Donatini Giuseppe Stefenelli

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l'istanza dell'utente XXX presentata in data 26 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 26 febbraio 2015 la signora XXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 3411/A, col quale si doleva nei confronti di H3G YYY da qui in poi semplicemente H3G, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l'istante ad inizio anno 2013 sottoscriveva un contratto di utenza mobile con l'operatore H3G per il figlio minore, che prevedeva in particolare la possibilità di effettuare mensilmente 2 GB di traffico internet sotto rete 3;
- b. lamenta l'utente come nel mese di settembre 2014 riceveva una telefonata da un operatore di H3G che le intimava il pagamento di circa 450,00 euro per traffico roaming effettuato nel mese di agosto extra soglia concedendo eventualmente la possibilità di pagamento in due rate mensili;
- c. su richiesta di H3G la signora accettava la sospensione del solo traffico in uscita ma, inaspettatamente, veniva sospeso anche il traffico in entrata;
- d. nel mese di novembre 2014, senza aver ricevuto alcuna fattura, la signora XXX si vedeva addebitare sul proprio conto corrente la somma di euro 608,12;
- e. lamenta ulteriormente l'utente di stare ancora pagando la somma di euro 29,00 mensili come da contratto per un'utenza non più attiva.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Lo storno dell'importo addebitato da H3G per euro 608,12;

2. La posizione dell'operatore

Convocato il tentativo di conciliazione avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 10 marzo 2015, con lettera prot. n. 3921, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si comunicava, con lettera del 28 aprile 2015, la data dell'udienza per il giorno 21 maggio 2015, poi rinviata al 19 maggio 2014.

H3G con memoria depositata in data 9 aprile 2015 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, ribadendo in sostanza la correttezza del proprio operato e rimarcando:

- a) che l'utente aveva la possibilità di monitorare il proprio traffico tramite accesso al "servizio vocale automatizzato";
- b) che era attivo un servizio di blocco automatico al superamento di determinate soglie di spesa;
- c) che con sms di data 11 agosto 2014 il gestore informava l'utente che il servizio sarebbe stato sospeso per il superamento del limite massimo di spesa previsto che era di 50,00 euro;

Sostiene a questo punto l'operatore che l'utente avrebbe intenzionalmente disattivato la soglia dati per poter continuare ad utilizzare internet.

All'udienza erano presenti l'avv. Barbara XXX per l'utente e l'avv. Tamara XXX per H3G in audio conferenza.

H3G manteneva le proprie posizioni ritenendo corretto il proprio operato.

La procedura di conciliazione terminava, pertanto, senza esiti positivi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo parzialmente, come di seguito precisato.

H3G ha prodotto la schermata da cui risulta l'SMS con cui l'utente veniva avvisato della sospensione del traffico dati a causa del raggiungimento del limite di spesa massimo, elemento documentale che smentisce l'affermazione dell'utente di non aver mai avuto avvisi in tal senso.

Si evidenzia sul punto che H3G non ha però prodotto copia del file attestante l'acquisizione dello SMS di risposta da parte dell'utente, quale autorizzazione al traffico dati extra soglia, autorizzazione che rimane pertanto una mera affermazione dell'operatore non documentata.

Si osserva inoltre che, per consolidata giurisprudenza della Suprema Corte di Cassazione, l'emissione della bolletta essendo atto unilaterale non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed inequivocabile l'entità della somministrazione; sul punto l'Autorità ha più volte precisato che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR n. 86/09CIR, n. 23/10/CIR e 33/10/CIR).

In considerazione di quanto esposto, in applicazione del principio di equità di cui all'art. 8 del Codice delle Comunicazioni, si ritiene di accogliere parzialmente la domanda dell'istante,

riconoscendo all'utente il parziale storno della somma addebitata a titolo di traffico extra soglia da H3G, nella misura del 30% sulla somma di euro 449,11 per un totale quindi di euro 135,00.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della signora XXX nei confronti della società H3G YYY;
2. La società H3G YYY è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 135,00 (*centotrentacinque/00*) a titolo di parziale rimborso per il traffico extra soglia addebitato nella fattura n. 1442143703 dell'8 ottobre 2014;
3. La società H3G XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Comitato provinciale per le Comunicazioni l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
- Carlo Buzzi -

