

DELIBERA N. 11 /15
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX LABRICCIOSA/H3G S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 313/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione dell'8 aprile 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM 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 deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza dell'utente Sig. XXX Labricciosa,, presentata in data 29/12/2015 ed acquisita in pari data al prot. 28076;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita indebita fatturazione operata da H3G, atteso l'illegittimo addebito per "traffico a consumo ed extrasoglia traffico Italia" presenti nelle fatture comprese nel periodo dal 26/06/2011 all'08/12/2014. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi prodotti e nel corso dell'audizione, l'istante contesta il fatto che tali servizi non sono mai stati richiesti né tantomeno ne ha mai usufruito. Chiede, pertanto, il rimborso della somma per un importo pari ad euro 793,85. Fa presente e documenta una serie di segnalazioni inviate all'operatore convenuto con le quali contesta tali addebiti. Precisa di aver contestato innumerevoli volte al servizio clienti tali addebiti, ricevendo puntualmente rassicurazione da parte degli operatori sulla disattivazione dei servizi non richiesti e la garanzia di rimborso delle somme indebitamente percepite.

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

- i. Il rimborso degli importi indebitamente percepiti per l'importo pari ad euro 793,85;
- ii. L'indennizzo comprensivo delle spese di procedura;

2. La posizione dell'operatore

H3G riferisce che il Sig. Labricciosa in data 09/06/2011 sottoscriveva un contratto con piano tariffario "Top800" relativamente alla propria utenza mobile; successivamente in data 26/01/2014 veniva richiesto ed effettuato un cambio offerta passando alla modalità SIM sciolta con offerta "Power".

Il piano tariffario "Top800" prevedeva un piano a soglie, per cui a fronte del versamento di un canone mensile, l'utente poteva fruire di 200 minuti alla settimana per chiamate e di 50 sms a settimana, oltre a 2 GB al mese per navigare elusivamente sotto rete "3". Tutto il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite e per servizi non compresi nel plafond è stato oggetto, pertanto, di specifica ed autonoma tariffazione secondo i costi previsti dal piano medesimo.

Precisa inoltre che gli addebiti che l'istante contesta si riferiscono alle fatture emesse sin 26/06/2011 e che non sono mai stati oggetto di specifica contestazione, neppure tardiva, entro il termine di 90 gg. come previsto dall'art. 9 della Carta dei Servizi e dall'art. 25, comma 2, delle Condizioni generali di contratto. Fa presente di aver appreso delle contestazioni dell'istante solo con la presentazione della domanda di conciliazione depositata in data 09/06/2015, trovandosi, suo malgrado, nell'impossibilità di verificare e vagliare le pregresse anomalie ivi segnalate.

Contesta inoltre la fondatezza del reclamo allegato e datato 01/02/2014, atteso che non viene fornita in alcun modo prova della trasmissione dello stesso alla parte convenuta.

Precisa inoltre che la tardiva contestazione dei fatti, per addebiti risalenti sin al 2011, comporta l'impossibilità di verificare quanto contestato, anche alla luce dei limiti imposti dall'art. 123, commi 1 e 2 del Dlgs. 196/2003, secondo cui è consentito al gestore, in caso di contestazione di fatture, conservare il tabulato del traffico *“per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”* atteso il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio oltre sei mesi.

A conferma di quanto sostenuto richiama le determinazioni AGCOM 49/15/DIT, 75/15/DIT, 100/15/DIT e 101/15/DIT, che in aderenza con la norma sopra richiamata statuiscano che *“gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio del diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.*

Ciò premesso rileva che essendo stata disattivata l'utenza proprio 6 mesi prima della presentazione del formulario UG, ovvero in data 30/01/2015, in tale periodo temporale non è stata emessa fatturazione. Precisa inoltre che l'istante risulta essere debitore nei confronti di H3G della somma di euro 38,81, con riferimento alla fattura n° 1534467690 dell'08/04/2015, originariamente di euro 43,37 che è stata parzialmente stornata dalla nota di credito n° 1542275710.

Alla luce delle argomentazioni espresse chiede pertanto il rigetto di ogni domanda avversaria, ivi compresa quella di ristoro delle spese di procedura.

Produce: Contratto, cambio offerta, Print stato SIM, piano tariffario, fattura insoluta, condizioni generali di contratto, regolamento di servizio, carta dei servizi, fattura insoluta, determinazioni AGCOM e sentenze del Tribunale di Milano e Roma rispettivamente n° 12054 del 05/11/2012 e n° 9292/2013.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i) relativa alla restituzione degli importi per addebiti asseritamente non dovuti riferiti alla voce *“traffico a consumo ed extrasoglia traffico Italia”* presenti nelle fatture comprese nel periodo dal 26/06/2011 all'08/12/2014, si richiama integralmente l'indirizzo uniforme dell'Agcom (determina direttoriale 49/15, 75/15, 100/15, 101/15) che, richiamando integralmente l'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali di cui al Dlgs. 196/2003, ha precisato che in caso di contestazione scritta da parte dell'utente, possono essere presi in considerazione solo i dati di traffico antecedenti di sei mesi dalla contestazione stessa e ciò a garanzia del diritto di difesa dell'operatore, atteso che l'art. 123, comma 2 del citato decreto dispone che *“il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, ai fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a*

sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione in sede giudiziale”.

Nel caso di specie il reclamo prodotto non può essere considerato tale in quanto l'istante non ha dato nessuna prova di averlo effettivamente inviato all'operatore.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii) relativa al riconoscimento di un indennizzo per i disagi subiti, la stessa non può essere accolta, atteso che a fronte della fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati ma non dovuti, in conformità con quanto previsto dalla Carta dei servizi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Labricciosa nei confronti della società H3G s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 aprile 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.