

**DELIBERA n. 126/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
UCCHEDDU/H3G S.P.A.  
(GU14 n.121/12)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 novembre 2012;

VISTA 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*";

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

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A (di seguito "*Regolamento*");

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 27 gennaio 2012 (prot. n.4372) con la quale il sig. Uccheddu ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota del 16 febbraio 2012 (prot. n. 7667), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia,

invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 3 aprile 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'istante, intestatario della numerazione n.3925239xxx, ha lamentato una diminuzione della velocità di navigazione che non sarebbe conforme alle disposizioni contrattuali dell'operatore H3G S.p.A., nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. in data 28 settembre 2009 l'utente stipulava un contratto con la società H3G S.p.A. denominato "300 ore Time Large", che prevedeva la possibilità di navigare fino a 300 ore mensili sulla SIM abbinata alla numerazione in oggetto;

2. tuttavia, a partire dal 15 agosto 2010 l'utente iniziava a riscontrare un evidente rallentamento della connessione, dovuto al superamento della soglia di 1 Gigabyte di traffico dati;

3. a fronte del downgrade l'utente sporgeva immediatamente reclamo (seguito da molti altri) e decideva di non pagare la fattura n. 1044798491 del 14 novembre 2010, relativa ai mesi di agosto e settembre 2010;

4. H3G, quindi, previa informazione al sig. Uccheddu, sospendeva il traffico in uscita il 1° dicembre 2010, riattivando il servizio il successivo 7 dicembre a fronte del pagamento, da parte dell'utente, delle somme insolute;

5. l'istante, tuttavia, non corrispondendo più alcuna fattura, incorreva in una nuova sospensione del servizio, disposta dall'operatore il 2 maggio 2011, seguita da una temporanea riattivazione il giorno successivo;

6. infine, H3G sospendeva nuovamente la linea l'11 maggio 2011, disattivandola definitivamente il 13 febbraio 2012;

7. nel corso di tutta la vicenda il sig. Uccheddu ha inoltrato svariati reclami per i quali l'operatore ha fornito un riscontro tardivo.

Tutto ciò premesso l'istante chiede (*sic*): *i*) lo storno delle quattro fatture non pagate; *ii*) il rimborso, come da Carta Servizi della H3G, di euro 60,00 per mancata risposta a mail, fax e raccomandate; *iii*) rimborso per distacco arbitrario e senza preavviso della linea internet; *iv*) rimborso per il rifiuto manifesto di recedere dal contratto in essere senza penale in virtù della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; *v*) rimborso per continuo e reiterato blocco della linea internet a 10 - 12 kb effettuato dal mese di agosto 2010 al superamento di un gigabyte fino all'11 maggio 2011 (data in cui la linea è stata definitivamente distaccata); *vi*) rimborso per distacco linea definitivo effettuato l'11 maggio 2011; *vii*) rimborso delle spese sostenute per il

viaggio al Corecom Venezia nonché per essersi dovuto recare più volte presso centri assistenza H3G; *viii*) rimborso spese di invio fax, raccomandate, telefonate, disbrigo pratiche, tempo impegnato e perso per negligenza dell'operatore; *ix*) rimborso per l'aggravante di aver tolto accesso alla sezione area clienti.

La Società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, si è mostrata disponibile ad una risoluzione bonaria della controversia.

## **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte riguardano la correttezza della limitazione del traffico sull'utenza, la modifica delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore nonché il definitivo distacco della linea effettuato da H3G. Tali richieste, che possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito esposte, ruotano attorno alla limitazione del traffico di banda operato da H3G sull'utenza del sig. Uccheddu, che ha generato i disservizi successivi, ovvero sono relative alle mancate risposte ai reclami.

Innanzitutto si evidenzia che l'Autorità non ha ritenuto necessario effettuare un'integrazione istruttoria, in quanto è stata ritenuta sufficiente, per la definizione della controversia, la documentazione acquisita sia dal Corecom Veneto in prima istanza sia dall'Autorità nell'ambito della procedura di adozione di provvedimento temporaneo.

In merito alle violazioni denunciate e riguardanti la limitazione del traffico di banda e tutte le conseguenze derivatene, l'operatore ha più volte dichiarato di poter limitare il traffico internet di determinate utenze; all'uopo, infatti, H3G ha integrato il regolamento contrattuale inserendo la seguente clausola: *“3 Italia si riserva di limitare temporaneamente la velocità della connessione ai clienti che presentino modalità di utilizzo tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa. Ciò può accadere durante l'utilizzo di servizi che impiegano in maniera intensa le risorse di rete e/o in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni”*. Tuttavia, non risulta che tale modifica contrattuale sia stata comunicata all'utente, che ha continuato inconsapevolmente a tentare di utilizzare normalmente l'utenza, senza successo. Inoltre, dagli atti sembra che la limitazione causata da H3G sia stata strutturale e non temporanea e determinata da circostanze occasionali; si reputa, quindi, indennizzabile la limitazione di banda che l'utente ha subito. Ai fini del calcolo del periodo da indennizzare, si ritiene che il termine finale debba essere individuato nella definitiva disattivazione dell'utenza, avvenuta in data 11 maggio 2011. Si ritiene, quindi, che il periodo intercorrente fra il 18 agosto 2010 e l'11 maggio 2011 vada indennizzato a titolo di disservizio parziale ai sensi dell'articolo 5, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS (*“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”*), in quanto l'istante non è stato messo a conoscenza della limitazione e, dunque, non poteva modulare le sue abitudini di utilizzo del servizio ed evitare la riduzione della connessione, che si è concretizzata in un utilizzo irregolare del servizio dati. In applicazione della citata disposizione, pertanto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere l'importo di euro 2,50 per ogni giorno di disservizio parziale, per un totale di euro 520,00 per i 208 giorni di disservizio.

Non può, invece, trovare accoglimento la richiesta di ristoro per la disattivazione dell'utenza, disposta a seguito del mancato pagamento di tre fatture consecutive (con scadenza, rispettivamente, in gennaio, marzo e maggio 2011). La condotta di H3G, infatti, appare conforme a quanto previsto dall'articolo 5, dell'Allegato A alla delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. (rubricato "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS*") che, al comma 2, lett. a), definisce la nozione di mancato pagamento intendendosi per esso "*il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione*". Ove ricorra tale condizione – come nel caso in esame – l'operatore può legittimamente sospendere il servizio, cosa che H3G ha fatto al mancato pagamento della terza fattura intestata all'utente (e non della seconda come già il regolamento le permetteva) e dopo il decorso dei termini minimi (sei mesi) dalla presentazione dei reclami.

Infine, per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la richiesta appare accoglibile poiché, a fronte dei numerosi reclami scritti inviati dall'utente a partire dal 7 settembre 2010, la prima risposta da parte di H3G risulta essere quella inviata in data 24 maggio 2011, e dunque con un ritardo di 214 giorni rispetto al termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore vigente all'epoca dei fatti. Detta fattispecie risulta, dunque, indennizzabile nella misura di euro 6,00 per ogni giorno di ritardo (come stabilito dalla medesima Carta dei servizi), fino al limite di euro 300,00 in applicazione del combinato disposto degli articoli 2, comma 2, ed 11, comma 1, del già citato "*Regolamento indennizzi*" (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

CONSIDERATO che la responsabilità della società H3G S.p.A. per i fatti controversi resta circoscritta alle ipotesi descritte in motivazione;

RITENUTO, infine, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

RITENUTO inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo, in assenza di documenti giustificativi delle spese sostenute, liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00, in considerazione del fatto che l'istante ha presenziato personalmente al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Veneto e telefonicamente alla fase di definizione avanti l'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. in accoglimento dell'istanza del sig. Uccheddu, la società H3G S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 520,00 (cinquecentoventi/00) per il malfunzionamento dell'utenza 3925239xxx, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
2. la Società è tenuta, altresì, a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami inviati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. La Società è tenuta a liquidare all'istante euro 50,00 a titolo di spese di procedura, come motivato in narrativa.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 21 novembre 2012

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Maurizio Decina

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Laura Aria