



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 106/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MAIELLO / H3G S.P.A.

(GU14 n. 1052/14)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 ottobre 2014;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 l’istanza dal sig. Maiello del 23 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. Il sig. Maiello, intestatario dell'utenza telefonica n. 3920361XXX, in data 10 maggio 2013, ha inviato al servizio clienti 3 una e-mail con la proposta di poter acquistare con il credito presente sulla SIM n. 3920361XXX pari ad euro 1.890,00, apparecchiature commercializzate dalla stessa società ed in tale occasione veniva informato circa l'impossibilità di tale operazione e contestualmente veniva proposta la restituzione del credito vantato, *cash*, chiedendo di comunicare il codice IBAN per procedere all'accredito della somma;

b. In nessuna delle 4 e-mail scambiate con il servizio clienti di H3G, di cui si è già allegato copia all'istanza depositata, si faceva menzione della clausola secondo la quale sarebbe stato annullato il bonus da autoricarica.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il rimborso della somma relativa al credito residuo presente sulla SIM al momento della disattivazione pari ad euro 1.878,52.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, ha ribadito la posizione espressa nel corso dell'udienza di conciliazione tenutasi presso il CORECOM e cioè che *“delle 1878,52 euro che il cliente reclama in questa sede, 1808,52 euro erano relative a bonus per autoricarica che, per effetto della esplicita richiesta di disattivazione avanzata dal cliente venivano azzerate con la disattivazione dell'utenza occorsa in data 25 giugno 2013; le restanti euro 70,00 afferenti credito acquistato venivano, quindi, correttamente restituite al cliente tramite bonifico in data 18 luglio 2013. In nessuna maniera il cliente poteva, pertanto, esigere il credito provento di autoricarica posto che il decreto Bersani dispone la restituzione del solo credito acquistato”*. In considerazione di quanto sopra, H3G chiede il rigetto dell'istanza *“anche in virtù della rimodulazione occorsa a luglio 2013 sui piani in autoricarica, per la quale detto bonus è stato comunque azzerato a tutti i clienti al 31 dicembre 2013; rimodulazione comunque idonea per effetto sia dell'Ordinanza del TAR n.1623/2013 del 12 aprile 2013 sia delle successive delibere dell'Autorità”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta parzialmente come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla *res* controversa, va rimarcato che l'utente chiede la restituzione della somma derivante da meccanismi di autoricarica.

In linea di principio, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007 (cd. decreto Bersani) prevede che : *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni”*. Inoltre lo stesso comma 1 del medesimo articolo recita: *“E' vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico del servizio acquistato”*.

Ne consegue, da quanto sopra, il diritto degli utenti a riavere il credito residuo acquistato. L'utente ha diritto alla restituzione del proprio credito ove, per qualunque motivo, cessi il rapporto con il proprio operatore mobile; ciò non vale per il credito derivante da promozioni, bonus o autoricarica. Il credito di tale natura, infatti, deve essere conservato e qualora venga azzerato, restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore, ma non può essere monetizzato, né trasferito tra diversi operatori poiché non ha natura monetaria, bensì promozionale e, pertanto, non può essere considerato “acquistato” dall'utente.

Nel caso di specie, trattandosi di credito maturato tramite il meccanismo dell'autoricarica, non è possibile monetizzarlo e quindi trasferirlo sulla SIM di altro gestore, né riaccreditarlo sul conto corrente intestato all'istante; tutt'al più, in considerazione della cospicuità della somma (circa 1.800,00 euro) ed in considerazione del fatto che l'utente non è stato correttamente edotto circa la perdita di quel credito in caso di disattivazione, si ritiene equo che la società H3G trasferisca il predetto credito su una nuova SIM intestata all'istante, a titolo di bonus non monetizzabile, da utilizzare entro dodici mesi dalla sua emissione, in linea con quanto previsto dall'ordinanza del Tar Lazio n.1623/2013.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Maiello nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società H3G S.p.A. è tenuta ad accreditare la somma derivante da autoricarica e/o bonus, pari ad euro 1808,52 su una nuova SIM intestata all'istante rendendola disponibile nei limiti normativamente e contrattualmente previsti.

3. La società H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità 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.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani