



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 107/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**FIORITO / H3G S.P.A.**

**(GU14 n. 1814/14)**

**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 della sig.ra Fiorito del 2 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la disattivazione illegittima della SIM in quanto avvenuta senza preavviso e senza che fosse decorso il termine di dodici mesi dall'ultimo rapporto commerciale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. la sig.ra Fiorito è intestataria dell'utenza telefonica n. 3929267xxx che utilizzava prevalentemente per collegamenti internet;
- b. il 27 giugno 2013 l'istante effettuava l'ultima ricarica prima che l'utenza fosse sospesa;
- c. successivamente, contattando il servizio clienti di H3G, la sig.ra Fiorito apprendeva che la SIM era stata disattivata in data 24 gennaio 2014, dopo solo 7 mesi dall'ultima ricarica e senza alcun preavviso e che ormai non era più possibile recuperare la numerazione;
- d. solo dopo parecchio tempo, la sig.ra Fiorito veniva a conoscenza della possibilità di recuperare la numerazione ed il relativo credito e, pertanto, in data 8 maggio 2014, ha inoltrato, via fax al servizio clienti di H3G, una richiesta di riattivazione della SIM;
- e. tale richiesta, però, non è stata evasa, diversamente da quanto previsto dall'articolo 8, comma 9, della delibera n. 74/10/CONS, entro le 48 ore, bensì dopo 22 giorni e senza le opzioni precedentemente in vigore, in quanto non più sottoscrivibili.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per la disattivazione illegittima della SIM dal 24 gennaio 2014 sino al giorno dell'effettiva riattivazione ai sensi della delibera n. 73/11/CONS;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'8 maggio 2014;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita dell'opzione "Super internet old" prima presente sulla SIM ed ora non più sottoscrivibile;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

H3G ha riconosciuto la propria responsabilità nell'aver disattivato la USIM intestata all'istante impropriamente; nel corso dell'udienza, al fine di chiudere bonariamente il contenzioso, ha proposto di corrispondere all'istante una somma a titolo di indennizzo, che, tuttavia, non è stata accettata dall'istante.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

H3G, come risulta dal verbale d'udienza, si è dichiarata disponibile a corrispondere l'indennizzo richiesto per la disattivazione per 22 giorni relativi al periodo intercorrente tra la data della segnalazione dell'8 maggio 2014 sino all'effettiva disponibilità della nuova SIM, ovvero il 30 maggio 2014.

Con riferimento alle opzioni non più attivabili, H3G ha dichiarato che, attualmente, la sig.ra Fiorito dispone di un piano economicamente più vantaggioso denominato "3 Power 10" in quanto l'altro piano prima presente sulla USIM, allo stato, non è più sottoscrivibile.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i), l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per la sospensione della USIM per 22 giorni; l'indennizzo deve essere computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

Con riferimento alla richiesta sub ii), la richiesta non può essere accolta in quanto nel lasso di tempo riconosciuto all'operatore per la gestione del reclamo è intervenuta la risoluzione del problema; infatti il 30 maggio 2014 la SIM è stata riattivata.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii) la stessa non è accoglibile in quanto l'opzione richiesta dall'istante non è più sottoscrivibile e H3G ha, comunque, dimostrato di aver attivato un'altra opzione ugualmente vantaggiosa per l'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00;

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 della sig.ra Fiorito nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società H3G S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 per le spese di procedura, la somma di euro 165,00 a titolo di indennizzo per la sospensione della SIM per il numero di 22 giorni ai sensi dell'articolo 4



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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