

DELIBERA N. 28/10/CIR

Definizione della controversia
Morgillo/ H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 maggio 2010;

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

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";

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

VISTA la Delibera n.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 20 agosto 2008 prot. n.0051898, con la quale il sig. Morgillo 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. (di seguito, H3G);

VISTA la nota del 18 dicembre 2008 (prot. n.79399), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato 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 controversia in data 16 gennaio 2009;

UDITE le parti nel corso della suindicata udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il sig. Morgillo, intestatario dell'utenza di rete mobile n. xxxx, lamenta l'illegittima disattivazione della USim e la conseguente perdita del proprio numero.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

i. in data 20 luglio 2007 la società H3G S.p.A. procedeva, senza preavviso, alla disattivazione dell'utenza di rete mobile n. xxxx;

ii. contattato il servizio clienti dell'operatore per ricevere chiarimenti, l'utente apprendeva che la disattivazione era dipesa dalla mancata ricarica della scheda USim nei tredici mesi decorrenti dalla data di attivazione della stessa e che poteva ottenere la riattivazione dell'utenza mediante l'acquisto, a proprie spese, di una nuova Usim;

iii. pertanto, l'istante contestava, mediante segnalazioni scritte, l'illegittimità della disattivazione, intervenuta senza preavviso, e la conseguente perdita del proprio numero. In particolare, lamentava la violazione delle condizioni generali di contratto, in quanto l'operatore non aveva sospeso il servizio telefonico in uscita per il tredicesimo mese, impedendo quindi all'utente di accorgersi dell'imminente disattivazione della Usim;

iv. l'operatore con e-mail del 27 luglio 2007 e nota del 7 agosto 2007, rispondeva in forma scritta ai predetti reclami.

Per quanto sopra esposto, il sig. Morgillo chiede alla H3G il ripristino dell'utenza con il medesimo numero telefonico e piano tariffario, oltre la restituzione del credito residuo per l'importo di euro 850,00, nonché un giusto indennizzo per il pregiudizio subito.

La società H3G S.p.A., in sede di udienza, si è limitata ad eccepire che *“la disattivazione del 20 luglio 2007 è avvenuta per la scadenza della Usim in assenza di ricarica nell'arco dei 13 mesi, come da condizioni generali di contratto...”*. Il medesimo operatore ha poi aggiunto che: *“...il cliente d'altra parte aveva modo di conoscere la data di scadenza della Sim sia attraverso il semplice calcolo del termine dall'attivazione oppure attraverso la consultazione dal sito Web, nella sezione dedicata al profilo del cliente”*.

2. Motivi della decisione.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, l'oggetto della controversia si incentra sulla disattivazione illegittima dell'utenza telefonica di rete mobile.

Al riguardo si osserva che l'articolo 5, comma 4, delle Condizioni Generali di Abbonamento applicabili al caso di specie prevedono che *“in caso di servizi prepagati, 3 fornirà al cliente i relativi servizi per un periodo di dodici mesi decorrenti dal giorno di attivazione della Card o dall'ultima operazione di pagamento(ricarica)”*. Le predette condizioni, quindi, fissano un termine entro il quale l'operatore è tenuto a garantire l'erogazione dei servizi telefonici al titolare dell'utenza e, contestualmente, individuano come *dies a quo* la data di attivazione della scheda ovvero l'ultima operazione di ricarica.

Tuttavia il medesimo articolo stabilisce ancora che “..l’operatore 3, dopo aver appurato la mancata ricarica della Sim nei dodici mesi successivi alla data di attivazione della stessa, garantisce al proprio cliente un ulteriore mese durante il quale la Carta Usim sarà abilitata soltanto alla ricezione dei servizi gratuiti”.

E’ palese che siffatto meccanismo non può che avere la funzione di avvertire l’utente, con un congruo preavviso, dell’imminente scadenza del periodo di validità del servizio, offrendogli, quindi, la possibilità di evitare una simile evenienza. Si tratta evidentemente di un dispositivo di allerta particolarmente opportuno nel caso di contratti, come quelli offerti dal gestore H3G, in cui il meccanismo di autoricarica rende possibile ottenere credito telefonico in misura tale da rendere spesso inutile le ricariche tramite “operazioni di pagamento”. Ne discende che la responsabilità del decorso del termine previsto dall’articolo 5, comma 4, con conseguente disattivazione della Usim, intestata al sig. Morgillo, non può che essere ascrivibile all’operatore H3G.

Infatti, a fronte della disposizione contrattuale che prevedeva un mese di sospensione dei servizi a pagamento prima della completa disattivazione della Usim, deve considerarsi legittimo l’affidamento del cliente che, non avendo riscontrato alcuna interruzione al servizio, non ha ritenuto di verificare la data dell’ultima ricarica utile ad evitare il decorso del termine per la disattivazione dell’utenza.

D’altronde va altresì tenuto presente che l’operatore non ha preavvisato il cliente dell’imminente disattivazione neanche attraverso modalità alternative.

Alla luce di quanto sopra esposto si ritiene di dover accogliere le richieste dell’istante.

RITENUTO che il cliente ha diritto al ripristino della situazione *quo ante*, mediante il riconoscimento del credito residuo, vantato al momento della disattivazione della Sim, pari ad euro 850,00, ed all’indennizzo per l’illegittima interruzione del servizio, per un totale di euro 2.376,00, calcolato secondo il parametro di euro 6,00, previsto dalla Carta Servizi di H3G, per ciascun giorno di interruzione, avendo come riferimento il periodo intercorrente tra la data di cessazione della USim (20 luglio 2007) e la data di presentazione dell’istanza (20 agosto 2008), per un totale di 396 giorni;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell’istante l’importo onnicomprensivo di euro 50,00, ai sensi dell’art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella città di residenza dell’utente, che lo stesso vi ha presenziato personalmente e che non ha per contro sostenuto spese per presenziare all’udienza svolta davanti all’Autorità;

RITENUTO che l’indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall’Autorità all’esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell’art. 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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. Morgillo in data 20 agosto 2008, la società H3G S.p.A. è tenuta:

i. ad attivare una nuova USim, possibilmente con lo stesso numero di utenza, con il piano tariffario "SuperTua Più" ovvero, qualora non tecnicamente possibile, con un piano tariffario scelto dall'utente tra quelli vigenti alla data di notifica del presente provvedimento, accreditandovi, sotto forma di bonus non monetizzabile, il credito residuo vantato al momento della disattivazione della Usim relativa all'utenza mobile n. xxxx, pari ad euro 850,00;

ii. a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

a. euro 2376,00 a titolo di indennizzo per mancata fruizione del servizio, computato moltiplicando l'importo di euro 6,00 per n. 396 giorni d'illegittima sospensione del servizio, intervenuta tra il 20 luglio 2007, data di cessazione della Usim e il 20 agosto 2008, data di presentazione dell'istanza;

b. euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

2. Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. 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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 maggio 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola