



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 46/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CARVONE / H3G S.P.A.  
(GU14 n. 14/2014)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 aprile 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. 32/14/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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*”, 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 dell’utente Carvone, presentata in data 2 gennaio 2014, acquisita al protocollo generale al n. 86/14/NA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la rimodulazione posta in essere dall'operatore H3G, relativa alla messa in scadenza del credito autoricaricato, alla data del 31 dicembre 2007.

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

- a. l'utente, titolare dell'utenza n. 3209009xxx, in data 1° dicembre 2005 aderiva al piano tariffario "*Supertua Più*", che prevedeva la possibilità di accumulare credito autoricaricato, senza alcun vincolo di scadenza;
- b. a decorrere dal 1° settembre 2007, l'operatore H3G attivava sull'utenza suindicata un nuovo piano tariffario, denominato "*Supertua 2007*", con autoricarica dimezzata ed a scadenza bimestrale;
- c. in data 5 ottobre 2007, l'operatore H3G informava l'istante che solo una parte del credito maturato sarebbe rimasta senza scadenza (euro 834,60), mentre la restante parte (euro 880,48) sarebbe stata messa a scadenza alla data del 31 dicembre 2007;
- d. unitamente al credito autoricaricato, l'istante non ha potuto usufruire di una serie di bonus accumulati nel periodo di vigenza della suddetta tariffa, pari ai seguenti importi: i) euro 40,80 (promo "*Ricaricati per l'estate*" con scadenza 29 ottobre 2007); ii) euro 98,90 ed euro 27,43 (promo "*Call me*" da utilizzare entro il 9 novembre 2007);
- e. in data 28 dicembre 2007 l'istante aderiva alla "*Promo Speciale 2008*", che prevedeva le medesime condizioni del piano tariffario originario "*Supertua Più*";
- f. in data 25 luglio 2012, l'istante riceveva sms con cui l'operatore H3G informava lo stesso che il credito promozionale maturato sino alla data del 30 novembre 2012, sarebbe scaduto il 31 dicembre 2012 e, altresì, avvisava che la promozione "*Promo Speciale 2008*" sarebbe cessata dal 1° dicembre 2012, tornando in vigore le condizioni economiche di offerta valide prima dell'attivazione della promozione medesima (nel caso di specie le condizioni previste dal piano tariffario "*SuperTua 2007*");
- g. a fine 2012, l'operatore sospendeva la messa in scadenza del credito autoricaricato, a fronte di varie pronunce giurisprudenziali in merito;
- h. nel mese di luglio 2013, l'operatore comunicava nuovamente che il credito maturato sarebbe scaduto in data 31 dicembre 2013.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

- i. la restituzione del credito maturato sino al 3 ottobre 2007, pari ad euro 1.715,08 o, in via subordinata, la restituzione del credito maturato sino alla data del 31 dicembre 2007, pari ad euro 834,60;

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

La società H3G S.p.A. ha, in primo luogo, rappresentato di aver posto in essere una rimodulazione dei piani tariffari esistenti, in stretta osservanza di quanto disposto dall'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche. In particolare, l'operatore rendeva noto all'istante che il credito promozionale maturato sino alla data del 30 novembre 2012 sarebbe scaduto il 31 dicembre 2012 e, contestualmente, avvisava che la promozione "*Promo Speciale 2008*", offerta gratuitamente alla clientela per un periodo di tempo determinato, sarebbe cessata dal 1° dicembre 2012, tornando in vigore le condizioni economiche di offerta valide prima dell'attivazione della promozione medesima.

L'operatore ha precisato che, nel dicembre 2012, ha avvisato i propri clienti che i termini di scadenza del credito da autoricarica sarebbero stati prorogati e resi più ampi, cosicché il credito non sarebbe più scaduto a fine 2012, ma alla fine dell'anno successivo (31 dicembre 2013), come è effettivamente avvenuto. Tale proroga è stata posta in essere dall'operatore anche a seguito della delibera n. 562/12/CONS, del 21 novembre 2012.

L'operatore, successivamente, ha ritenuto di impugnare la predetta delibera, con istanza di sospensiva, dinanzi al Tar Lazio, il quale, con ordinanza del 10 aprile 2013, passata in giudicato, accoglieva la domanda cautelare di H3G S.p.A., ritenendo legittima la decisione assunta dall'operatore di recedere dall'offerta promozionale in questione e fissava, come congruo, un termine di consumo del predetto credito di dodici mesi.

Ciò posto, l'operatore insiste per il rigetto dell'istanza perché infondata, essendo stato accertato il diritto di H3G di intervenire sul credito derivante da autoricarica, nel rispetto delle modalità e dei termini stabiliti dalla giurisprudenza amministrativa e di merito.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

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

In primo luogo occorre precisare che, in occasione della rimodulazione dell'offerta "*Promo Speciale 2008*", l'operatore H3G ha comunicato all'istante, in data 26 luglio 2012, che il credito promozionale maturato sino alla data del 30 novembre 2012 sarebbe scaduto il 31 dicembre 2012. Considerato che l'operazione di messa in scadenza del credito autoricaricato andava ad incidere su un credito oramai maturato dagli utenti nel corso del rapporto contrattuale con la medesima società, l'Autorità, con delibera n. 562/12/CONS, ha diffidato il predetto operatore dal porre in scadenza il credito da autoricarica maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta "*Promo Super Tua+*". La predetta delibera aveva previsto un termine congruo, pari a quello in cui il relativo credito è stato accumulato (quadriennio 2008-2012), per consentire agli utenti di fruire, secondo le ragionevoli esigenze di consumo, del credito residuo; disponeva, altresì, che entro dieci giorni dalla notifica del predetto provvedimento, l'operatore H3G avrebbe dovuto comunicare a tutti gli utenti interessati da detta operazione, la possibilità per essi di continuare a godere del credito da autoricarica residuo, anche successivamente al 31 dicembre 2012.

A seguito di tale disposizione, l'operatore H3G ha impugnato la predetta delibera, con istanza di annullamento, innanzi al Tar Lazio. Il suddetto organo giurisdizionale, in accoglimento delle richieste dell'operatore, ha emesso ordinanza n. 1623/2013, con la quale ha sospeso la delibera dell'Autorità nella parte in cui prevede di non porre a scadenza il credito autoricaricato, maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta.

La predetta ordinanza ha, altresì, ritenuto congruo il termine di dodici mesi, entro il quale utilizzare l'intero credito da autoricarica posseduto alla data di cessazione dell'offerta, decorrente dalla comunicazione dell'operatore ai propri clienti.

Pertanto, alla luce di tale arresto giurisprudenziale, l'Autorità non può accogliere le richieste di parte istante.

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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Sig.ra Carvone nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, 23 aprile 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Antonio Perrucci