



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 54/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MEOLA / H3G S.P.A.  
(GU14 n. 907/13)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 maggio 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;

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, di seguito “*Regolamento*”;

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 Meola del 20 giugno 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria delle utenze telefoniche nn. 3928925xxx – 3925532xxx – 3332111xxx, lamenta l'attivazione di servizi non richiesti, la cessazione dei servizi fonia e dati, nonché la mancata risposta ai reclami da parte di H3G S.p.A.

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

- a. in data 21 maggio 2012 stipulava un contratto di erogazione di telefonia fissa (*sic.*) relativo alle utenze nn. 3928925xxx – 3925532xxx – 3332111xxx;
- b. a partire dalle prime fatturazioni, si riscontravano anomalie in relazione agli importi fatturati, che risultavano eccessivamente onerosi per il traffico dati;
- c. dal dettaglio delle bollette risultava che era stato attivato un profilo tariffario non richiesto;
- d. nonostante la segnalazione al *call center* dell'operatore, le fatture continuavano ad essere esose;
- e. alla luce di ciò, l'istante decideva di sospendere i pagamenti;
- f. a seguito della sospensione dei servizi, inviava formale reclamo alla società H3G S.p.A., al quale quest'ultima non ha mai dato riscontro;
- g. infine, l'istante riceveva un sollecito di pagamento per costi di disattivazione.

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

- i. lo storno di tutti gli importi contabilizzati da H3G;
- ii. l'indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti;
- iii. l'indennizzo per cessazione del servizio;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A., nel corso del procedimento, ha preliminarmente evidenziato che le richieste sub *ii*) e sub *iv*) non sono presenti nell'istanza UG e, quindi, non essendo state sottoposte al propedeutico tentativo obbligatorio di conciliazione, l'operatore ne ha eccepito l'inammissibilità ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del Regolamento.

Nel merito, il predetto operatore ha precisato che, in data 21 maggio 2012, l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l'attivazione di due utenze (nn. 3928925xxx e 3925535539) una "voce" e l'altra "dati".

La prima utenza è stata attivata con piano tariffario "Top 400", unitamente a un terminale iPhone 4S 16GB in acquisto, mediante finanziamento COMPASS, con vincolo contrattuale fissato in 30 mesi. Detta offerta, in caso di recesso dal contratto prima del decorso dei 30 mesi, prevedeva che il cliente fosse tenuto a versare i costi di recesso dovuti al riallineamento dell'offerta agevolata a quella base ad H3G.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Diversamente, la seconda utenza veniva attivata con piano tariffario “*Web Free*”, con acquisto di terminale modello E173 EVO.

Nell’agosto 2012, l’istante sottoscriveva altra proposta di abbonamento per l’attivazione di un’altra utenza “voce” (n. 3332111xxx) con piano tariffario “Top 400” e con terminale iPhone 4S 16GB, sempre in acquisto mediante finanziamento COMPASS.

Successivamente, nell’ottobre del medesimo anno, l’istante sospendeva i pagamenti.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, la società H3G contesta la richiesta sub *i*) relativa allo storno di tutti gli importi fatturati, in quanto nella prima fattura non pagata dall’istante gli extrasoglia sono giustificati dal copioso traffico “voce”, per il quale non era stata impostata alcuna soglia “*alert*” e dal traffico internet sotto altri operatori dell’utenza n. 3928925xxx. Anche nella successiva fattura n. 1253611406, l’extrasoglia è sostanzialmente determinata da traffico internet sotto altri operatori dell’utenza n. 3332111xxx.

Con riferimento alla richiesta sub *iii*), l’operatore ha sottolineato che la sospensione, e la conseguente cessazione, sono state causate dal mancato pagamento delle fatture da parte dell’istante e che la società H3G ha adempiuto a tutti gli oneri informativi.

Infine, l’operatore ha evidenziato che l’istante risulta debitrice nei suoi confronti delle fatture n. 1251821766 (di euro 452,49), n. 1253611406 (di euro 317,24) e n. 1331775518 (di euro 135,48) relativa ai canoni e consumi da luglio a dicembre 2012 per le tre suddette utenze, nonché della fattura n. 1349049549 (di euro 571,25) relativa al pagamento per la mancata restituzione del modem legato all’abbonamento “*Web Free*” e per il riallineamento dell’offerta dei due abbonamenti TOP 400 all’offerta di base, legittimamente richiesto a seguito dell’interruzione contrattuale prima della scadenza del vincolo, fissato in trenta mesi.

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

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

In via preliminare, occorre precisare che, per quanto attiene alle richieste sub *ii*) e sub *iv*), deve dichiararsi la fondatezza ed il conseguente accoglimento dell’eccezione di inammissibilità *ex* articolo 14, comma 1, del Regolamento sollevata da H3G S.p.A.

Tali richieste, infatti, non sono state oggetto dell’istanza di conciliazione presentata in data 21 marzo 2013, con conseguente inammissibilità delle stesse in sede di definizione.

Per quanto concerne la richiesta sub *i*), volta allo storno di tutti gli importi contabilizzati da H3G, quest’ultima può trovare accoglimento parziale per i seguenti motivi.

Come precisato dal comma 6, dell’articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS, a tenore del quale: “[*n*]el caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta", la società H3G, non avendo fornito all'istante tali informazioni circa l'approssimarsi dell'esaurimento delle promozioni sottoscritte, sarà tenuta allo storno delle fatture nn. 1251821766, 1253611406 e 1331775518.*

Al contrario, non può essere accolta la richiesta relativa allo storno della fattura n. 1349049549, in quanto quest'ultima attiene non solo alla mancata restituzione del modem legato all'abbonamento "Web Free", che non è mai stato restituito dalla Sig.ra Meola, ma anche al riallineamento dell'offerta dei due abbonamenti TOP 400 all'offerta di base, dovuto per l'interruzione volontaria del contratto prima della scadenza del vincolo, fissato in trenta mesi. Infatti, l'offerta sottoscritta dall'istante prevede che in caso di recesso dal contratto prima del decorso dei 30 mesi, il cliente è tenuto a versare i costi di recesso dovuti al riallineamento dell'offerta agevolata a quella base ad H3G.

La richiesta sub *iii*), relativa all'indennizzo per la cessazione del servizio, non può essere accolta, atteso che, da un lato, l'istante ha interrotto completamente il pagamento delle fatture e, dall'altro lato, che la società H3G ha effettivamente ottemperato a tutti i suoi oneri informativi.

Difatti, in seguito al mancato pagamento della fattura n° 1251821766, relativa ai consumi di luglio-agosto 2012, che l'istante avrebbe avuto il diritto di non pagare solo per la parte contestata, la società H3G, in data 22 ottobre 2012, provvedeva ad inviare alla sig.ra Meola sollecito scritto con preavviso di sospensione in presenza di ulteriori insoluti. Il 6 dicembre 2012 veniva inviata raccomandata A/R al cliente con preavviso di risoluzione contrattuale ed in data 4 marzo 2013 si procedeva alla disattivazione delle tre utenze e contestuale risoluzione.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità

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 accoglie parzialmente l'istanza di Meola nei confronti della società H3G.
2. La società H3G è tenuta, oltre al pagamento in favore dell'istante della somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, allo storno delle fatture nn. 1251821766 di euro 452,49, 1253611406 di euro 317,24 e 1331775518 di euro 135,48 relativa ai canoni e consumi da luglio a dicembre 2012.
3. La società H3G 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.
6. 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, 7 maggio 2014

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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