



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 59/14/CIR
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ESPOSITO / H3G S.P.A.
(GU14 n. 908/2013)
L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 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;

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 Esposito presentata in data 25 giugno 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 3491361xxx, nell'anno 2005 acquistava scheda prepagata H3G aderendo al piano tariffario "Supertua Più", che prevedeva la possibilità di accumulare credito autoricaricato, senza alcun vincolo di scadenza;
- b. dopo circa due anni, l'operatore H3G attivava autonomamente ed unilateralmente sull'utenza suindicata un nuovo piano tariffario con parametri di autoricarica differenti;
- c. successivamente, nel giugno del 2013, il predetto operatore ha altresì privato l'istante dei bonus dell'autoricarica del piano tariffario inizialmente prescelto senza alcun avviso o comunicazione preventiva;
- d. infine, l'istante, in data 12 dicembre 2012, per contestare tali comportamenti dell'operatore proponeva formale reclamo al quale H3G non forniva alcun riscontro;

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

- i. il rispetto del piano tariffario denominato "Supertua Più";
- ii. l'applicazione dell'opzione autoricarica;
- iii. l'indennizzo per la disattivazione dei servizi richiesti;

2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A., nel corso del procedimento, ha, preliminarmente, dichiarato di aver dato pronto riscontro al reclamo proposto dall'istante con mail del 27 marzo 2013, inviata all'indirizzo mail dell'istante.

Il predetto operatore, poi, ha 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,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cosicchè 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, 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 dodici mesi per poter consumare il credito.

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.

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 data 27 marzo 2013 la società H3G S.p.A. ha effettivamente dato risposta al formale reclamo proposto in data 28 dicembre 2012 dall'istante, come dimostra la mail depositata dal predetto operatore.

Per quanto riguarda la 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 cui 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Occorre, infine evidenziare che la società H3G ha ribadito le predette informazioni nella mail inviata all'istante in data 27 marzo 2013.

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

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 rigetta l'istanza del Sig. Esposito nei confronti della società H3G S.p.A.
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, 19 maggio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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