



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 614/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LONGO / H3G S.P.A.  
(GU14 n. 592/13)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 6 dicembre 2016;

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. 88/16/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*” di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del signor Longo, dell’8 aprile 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il signor Longo ha lamentato la rimodulazione, posta in essere dall'operatore H3G, relativa alla messa in scadenza del credito autoricaricato alla data del 31 dicembre 2012.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, titolare dell'utenza telefonica n. 347594xxx, aveva aderito ad un piano tariffario che prevedeva la possibilità di accumulare credito autoricaricato, senza alcun vincolo di scadenza;

b. in data 24 luglio 2012, l'operatore H3G tramite sms lo informava che al 31 dicembre 2012 il profilo del suo abbonamento sarebbe variato, con azzeramento di tutto il credito maturato pari a 894,13.

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

i. di poter fruire del credito maturato per autoricarica fino all'anno 2017 come indicato nella delibera AGCOM.

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

La società H3G S.p.A., non ha prodotto memorie, ma nel corso della discussione ha dichiarato quanto segue. Nel mese di luglio 2012, H3G, al fine di contrastare utilizzi non conformi all'uso personale del servizio telefonico, in contrasto con l'art 12 delle condizioni generali di contratto, ha informato la clientela che, ai sensi dell'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il credito promozionale autoricaricato maturato fino alla data del 30 novembre 2012 sarebbe scaduto il 31 dicembre 2012. Tale data di scadenza, come indicato nella successiva comunicazione del dicembre 2012, è stata prorogata ed i termini di consumo dell'autoricarica sono stati resi più ampi, in attesa che il Tar Lazio si pronunciasse sulla delibera n. 562/12/CONS, con cui l'Autorità aveva ritenuto non congruo il termine di preavviso concesso alla clientela per il consumo del credito da autoricarica.

Con Ordinanza n.1623/2013 del 12 aprile 2013, passata in giudicato, il Tar Lazio ha accolto la domanda cautelare di H3G, ritenendo legittima la decisione assunta dall'operatore di porre a scadenza il credito autoricaricato e ha fissato – come congruo – un termine di consumo del predetto credito di dodici mesi. Il pronunciamento del Tar Lazio si pone nel solco dell'attuale orientamento giurisprudenziale, atteso che già il Tribunale di Milano, Sezione I Civile, con la recente sentenza n. 04951/2012, del 13 aprile 2012, depositata il 26 aprile 2012, aveva accertato la piena legittimità di analoga rimodulazione, effettuata da H3G nel 2007 e consistente nell'avviso alla clientela, nell'ottobre 2007, che il 31 dicembre 2007 sarebbe stato posto a scadenza il credito autoricaricato presente sulle utenze interessate.

Sulla scorta di tali decisioni, H3G, a giugno 2013, ha comunicato a tutta la clientela interessata che la data ultima di scadenza del credito da autoricarica era fissata al 31 dicembre 2013, consentendo così alla clientela di usufruire del consumo del credito autoricaricato per un periodo ben più ampio dei 12 mesi ritenuti congrui dal Tribunale Amministrativo. Ciò posto, l'operatore, ritenendo di aver agito legittimamente, insiste per il rigetto dell'istanza perché infondata.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

In primo luogo occorre precisare che, in occasione della rimodulazione dell'offerta "*Promo Speciale 2008*", l'operatore H3G ha comunicato alla clientela, nel mese di 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+*".

In particolare con essa si stabiliva 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 e si disponeva che 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.

Avverso tali statuizioni, l'operatore H3G ha proposto ricorso, con istanza di sospensione cautelare, innanzi al TAR Lazio.

L'adito Giudice, in accoglimento delle richieste dell'operatore, con ordinanza n. 1623/2013, ha sospeso la delibera dell'Autorità nella parte in cui ha previsto di non porre a scadenza il credito autoricaricato maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta, ritenendo 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.

L'Autorità, alla luce dell'ordinanza citata, non ha accolto tutte le richieste prevenute e volte, in sostanza, ad ottenere il recupero del credito promozionale autoricaricato maturato. Ne consegue che, poiché l'istante ha richiesto solo di poter usufruire del credito fino all'anno 2017 come "indicato nella delibera AGCOM", la domanda è, al pari delle altre, da rigettare.

Successivamente, con delibera n. 39/15/CONS, l'Autorità, ritenendo congruo il termine di dodici mesi previsto dal TAR, ha ritenuto di modificare (definitivamente) in tal senso la delibera n. 562/12/CONS.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Presidente Angelo Maria Cardani, 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 signor Longo nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 6 dicembre 2016

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi