



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 73/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MONACO / H3G S.P.A.  
(GU14 n. 2261/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 2015;

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. 569/14/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*”, 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*”;

VISTA l’istanza del sig. Monaco del 10 ottobre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la disattivazione illegittima della USIM in quanto avvenuta senza preavviso e senza che fosse decorso il termine di dodici mesi dall'ultimo rapporto commerciale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione depositata e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. Monaco, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3478024xxx, riceveva da parte di H3G, in data 24 marzo 2014, un SMS che lo invitava ad effettuare una ricarica al fine di non subire la disattivazione della SIM, nonostante non fossero decorsi dodici mesi dall'ultima ricarica ;

b. l'istante, prontamente, provvedeva ad effettuare la ricarica richiesta del valore pari ad euro 5,00, confermata dalla ricezione di un SMS relativo all'avvenuta ricarica, ma ciò nonostante la USIM veniva disattivata sia per il traffico in uscita che in ricezione;

c. immediatamente, l'utente contattava il servizio clienti per chiedere chiarimenti senza riuscire a risolvere il problema;

d. in data 9 maggio 2014, tramite il proprio legale, inviava una raccomandata A/R volta a diffidare l'operatore alla riattivazione immediatamente la SIM, senza alcun esito;

e. solo in data 26 settembre 2014, pochi giorni prima dell'udienza di discussione presso il CORECOM, l'utente è stato contattato da H3G che, per la prima volta, gli ha offerto la possibilità di recuperare la numerazione con un piano tariffario diverso da quello attivo precedentemente.

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

i. il ripristino immediato della scheda disattivata, del credito telefonico ivi presente, del piano tariffario e delle promozioni attive alla data del 23 marzo 2014;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per la sospensione senza preavviso della USIM dal 23 marzo 2014 sino al giorno dell'effettiva riattivazione, ai sensi della delibera n. 73/11/CONS;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione per fatto imputabile all'operatore con decorrenza dal 23 marzo 2014, ai sensi della delibera n. 73/11/CONS.

## 2. La posizione dell'operatore

H3G, nelle proprie repliche alle memorie depositate dall'istante, ha riconosciuto la propria responsabilità nell'aver disattivato la USIM intestata all'istante impropriamente, ma ha precisato che *“nei colloqui intercorsi con l'assistenza clienti il sig. Monaco era*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*stato messo in grado di recuperare il suo numero telefonico 3478024xxx mediante un'operazione di recupero della numerazione su una nuova USIM.” [...] «In più riprese è stato riferito al cliente l'impossibilità di riattivare la USIM disattivata; infatti, non è possibile in alcun modo per l'operatore riattivare fisicamente la USIM disattivata: E' possibile unicamente recuperare il numero dell'utenza disattivata sovrascrivendo il numero originario di una nuova usim. E' stato quindi invitato a recarsi presso un rivenditore "3" per effettuare tale operazione alla quale si è sempre opposto ostinandosi a chiedere la riattivazione della USIM in suo possesso. Anche a fronte della proposta scritta inviata in data 26 settembre 2014, il cliente non ha inteso svolgere alcuna procedura atta al recupero quantomeno della numerazione. Infatti, a prescindere dall'accettazione o meno dell'offerta di "3", è chiaramente indicato che "Si fa presente che abbiamo provveduto a recuperare la numerazione precedentemente disattivata con piano tariffario 3Power10 e sim sciolta. Lei potrà recarsi in un punto vendita 3 per effettuare la sostituzione sim e tornare ad utilizzare di nuovo la numerazione indicata».*

*Nel corso dell'udienza di discussione, H3G, riportandosi a quanto dichiarato nelle memorie di replica e ribadisce che "la numerazione è a disposizione del cliente e che il cliente può entrarne in possesso ritirando la USIM presso un qualsiasi centro 3 mediante la procedura di cambio USIM a lui intestata e che, una volta entrato materialmente in possesso di detta USIM, H3G è disponibile a ripristinare la situazione a quo sia riguardo il piano tariffario comunque prepagato sia delle opzioni gratuite attive al momento della disattivazione. Se da un lato il sig. Monaco ha subito una disattivazione dell'utenza per motivi tecnici dei quali l'operatore se ne fa carico, dall'altro avrebbe potuto rapidamente riottenere una nuova usim sciolta sulla quale 3 avrebbe trasferito il numero telefonico".*

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

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

La controversia verte sulla sospensione illegittima della USIM avvenuta senza preavviso e senza che fossero decorsi i dodici mesi dall'ultima ricarica così come previsto dall'articolo 8, comma 9, della delibera n. 26/08/CIR. La norma appena citata impone agli operatori di rete mobile l'obbligo di: a) garantire la funzionalità delle USIM per un periodo minimo di dodici mesi, decorrente dall'ultima operazione di ricarica, b) preavvisare l'utente, con almeno trenta giorni di anticipo, dell'imminente sospensione del servizio e c) consentire la riattivazione della USIM sospesa mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta. Tali disposizioni sono evidentemente volte ad introdurre un regime di maggior favore per gli utenti, in attuazione degli obiettivi di promozione della tutela degli utenti fissati dalla legge n. 481 del 1995 e dalla legge n. 249 del 1997. La volontà è quella di prevedere una disciplina generalizzata di maggior tutela per gli utenti che si trovano, nello svolgimento



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

del rapporto contrattuale con il professionista, in una posizione di fisiologica debolezza nei confronti della controparte contrattuale.

Alla luce di quanto detto, è da ritenersi illegittimo il comportamento dell'operatore che abbia disattivato la USIM dell'utente senza che ricorressero i presupposti contrattualmente previsti per tale disattivazione. L'unica legittima causa di disattivazione della USIM (e della numerazione ad essa associata) sarebbe stata la mancanza di operazioni di ricarica per dodici mesi più uno, laddove si considera il meccanismo previsto dal contratto (a tutela dell'utente), di disabilitare per un successivo mese soltanto le chiamate in uscita, prima di disabilitare completamente la USIM.

Sulla scorta di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, dunque, la responsabilità dei disservizi occorsi nel caso in esame non può che essere integralmente imputata alla cattiva gestione dell'utente da parte della società H3G, la quale ha agito in aperto contrasto sia con quanto previsto dagli impegni sanciti nelle Condizioni Generali di Abbonamento sia con quanto disposto dalla normativa di settore.

Nel caso di specie, infatti, l'intervallo temporale trascorso tra le ricariche del 16 maggio 2013 ed il 24 marzo 2014 è inferiore a dodici mesi né risulta essere stato attivato il meccanismo che consente l'anticipata disattivazione delle sole chiamate in uscita; senza considerare che nonostante l'avvenuta ricarica di euro 5,00 effettuata dall'utente, H3G, comunque, non ha evitato la disattivazione della USIM. Occorre precisare, inoltre, che l'utente ha cercato di segnalare il disservizio sia telefonicamente che tramite raccomandata A/R, senza ricevere adeguata assistenza. H3G, soltanto in data 26 settembre 2014, pochi giorni prima dell'udienza di conciliazione presso il CORECOM Campania, ha contattato l'utente formulando una proposta volta al recupero della numerazione su una USIM sciolta con piano tariffario Power10, senza però proporre la riattivazione della USIM illegittimamente disattivata con il piano, le promozioni ed il credito precedentemente attivi, così come richiesto dall'istante.

Alla luce di quanto accertato, quindi, atteso che il gestore telefonico non era legittimato a disattivare la USIM, l'istante ha diritto *in primis* al ripristino della situazione *quo ante*; pertanto, con riferimento alla richiesta di cui al punto *i*), la stessa deve essere accolta e l'utente ha diritto alla riattivazione della propria USIM con la numerazione ad essa associata, il credito residuo, il piano tariffario e le opzioni attive alla data del 24 marzo 2014, così come confermato da H3G, che, nel verbale dell'udienza del 3 dicembre 2014, ha dichiarato *“che la numerazione è a disposizione del cliente e che il cliente può entrarne in possesso ritirando la USIM presso un qualsiasi centro 3 mediante la procedura di cambio USIM a lui intestata e che, una volta entrato materialmente in possesso di detta USIM, H3G è disponibile a ripristinare la situazione a quo sia riguardo il piano tariffario comunque prepagato sia delle opzioni gratuite attive al momento della disattivazione”*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*), l'utente ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per l'illegittima sospensione della USIM dal 24 marzo 2014 al 26 settembre 2014, giorno in cui H3G ha formalizzato una proposta volta alla riattivazione dell'utenza, secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per un numero di 182 giorni.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta in quanto, così come specificato nel verbale dell'udienza del 3 dicembre 2014, *“la numerazione è a disposizione del cliente che può entrarne in possesso ritirando la USIM presso un qualsiasi centro 3 mediante la procedura di cambio USIM a lui intestata...”*

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*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), in quanto l'istante ha partecipato ad entrambe le procedure ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Monaco nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa, pertanto, la società H3G è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, la seguente somma maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.365,00 (milletrecentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per la sospensione illegittima della USIM.

2. La società H3G è tenuta, inoltre, a procedere alla riattivazione della USIM con la medesima numerazione, piano tariffario, opzioni, promozioni e credito residuo presenti al momento della illegittima disattivazione.

3. La società H3G S.p.A. 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.

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, 8 giugno 2015



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani