

DELIBERA N. 79/10/CIR

Definizione della controversia  
Tombolato/H3G S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre e, in particolare, nella prosecuzione del 15 novembre 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera n.173/07/CONS "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 17 settembre 2009 (Prot. n. 0072780), con la quale il Sig. Tombolato ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota del 29 gennaio 2010 (Prot. n. 0005386), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 11 marzo 2010;

UDITE le parti nel corso dell'udienza dell'11 marzo 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. Tombolato, titolare di un contratto business relativo al servizio di trasmissione dati, lamenta la fatturazione di traffico dati extra soglia da parte della società H3G S.p.A. e la indebita sospensione del servizio.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento e dalle risultanze istruttorie, è emerso che:

*i.* in data 12 novembre 2007 l'istante sottoscriveva una offerta "bundle" della società H3G S.p.A. che prevedeva la possibilità di fruire per un certo periodo di tempo, ad un prezzo definito, di una determinata quantità di dati (5GB a settimana);

*ii* nel mese di dicembre 2007, la predetta società, atteso l'avvenuto superamento della soglia di 5 GB a settimana, iniziava a fatturare il traffico dati *over bundle* con tariffazione "a consumo", senza darne però previa comunicazione all'istante;

*iii.* in data 13 dicembre 2007, la società H3G S.p.A. avendo riscontrato un traffico particolarmente elevato procedeva, previo invio di apposita comunicazione all'utente, a sospendere l'erogazione del servizio di trasmissione dati per "traffico anomalo".

*iv.* dal giorno seguente, l'utente presentava alla Società, tramite telefono e tramite fax, diversi reclami con i quali contestava l'importo di euro 2.600,00, fatturato quale traffico extrasoglia in mancanza di una previa comunicazione circa l'avvenuto raggiungimento del *plafond* di 5 GB a settimana e lamentava la sospensione del servizio di trasmissione dati;

*v.* l'istante, esperito inutilmente il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. Veneto, si rivolgeva a questa Autorità chiedendo lo storno dell'intero importo fatturato extrasoglia con tariffa "a consumo" pari ad euro 2.600,00, e il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione del servizio di traffico dati.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia innanzi a questa Autorità, ha formulato, al fine di comporre in modo bonario la controversia, una proposta transattiva, ma tale proposta è stata rifiutata dall'istante.

## **II. Motivi della decisione**

Sulla base della documentazione disponibile in atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti, risulta che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra su due distinti profili: *i)* il superamento del *plafond* di 5 GB a settimana previsto dal profilo tariffario sottoscritto dall'istante, con conseguente fatturazione "a consumo" da parte della società del traffico extra soglia; *ii)* la sospensione del servizio di trasmissione dati per "traffico anomalo".

In relazione al profilo *sub i)*, si ritiene che le doglianze dell'istante siano fondate atteso che la società H3G S.p.A. non ha provveduto a informare l'utente circa l'imminente raggiungimento del *plafond* di 5 GB a settimana previsto dall'offerta

sottoscritta dall'istante né delle conseguenze economiche derivanti dal superamento della predetta soglia.

Al riguardo, si rileva, difatti, che l'articolo 3, comma 6 della delibera 126/07/CONS prevede che *“Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo 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”*. Pertanto, in virtù della predetta disposizione, in caso di offerte che prevedono la possibilità di fruire di una determinata quantità di servizi, in termini di tempo o di volume, per un certo periodo di tempo ad un prezzo predefinito, l'operatore deve fornire idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e un'adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'utente, con fatturazione *“a consumo”* per servizi fruiti extra soglia, devono essere interamente stornati ovvero rimborsati all'utente.

Per quanto concerne il profilo *sub ii)*, si rileva che le Condizioni generali di contratto della società H3G S.p.A. prevedono una serie di ipotesi in cui la società, previa apposita comunicazione all'utente, può sospendere il servizio in via cautelativa tra le quali, rientra per l'appunto, l'esistenza di *“traffico anomalo”*; in particolare l'articolo 18.4 stabilisce la possibilità per la predetta società di *“sospendere, in tutto o in parte, i servizi qualora siano riscontrati incrementi del volume di traffico che la stessa società ritenga anomali rispetto al traffico pregresso, previo avviso inviato al Cliente almeno 12 (dodici) ore prima”*. Nel caso di specie, la Società ha provveduto, in conformità alle previsioni contrattuali richiamate, a sospendere il servizio di trasmissione dati, attesa l'esistenza di *“traffico anomalo”* che aveva determinato l'addebito in fattura di un importo di euro 2.600,00, dandone previa comunicazione all'utente. Pertanto, le doglianze dell'istante in merito a tale ultimo profilo non risultano fondate.

Da ultimo, si rileva che la richiesta avanzata dall'istante, in ordine al riconoscimento di un risarcimento dei danni, non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, sia la quantificazione che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

RITENUTO che la richiesta dell'istante in ordine allo storno dell'importo di euro 2.600,00 addebitato come traffico extrasoglia sia meritevole di accoglimento atteso che la società H3G S.p.A. non ha provveduto a informare l'utente circa l'imminente raggiungimento del *plafond* di 5 GB a settimana previsto dall'offerta da esso sottoscritta

né delle conseguenze economiche derivanti dal superamento della predetta soglia, impedendogli di rendersi conto dei costi derivanti dalla fruizione del servizio;

RITENUTO che non vi siano gli estremi per il riconoscimento all'istante di un indennizzo per la sospensione del servizio atteso che esso è stato effettuato, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni generali di contatto dalla Società, in via cautelativa, previa comunicazione all'utente;

CONSIDERATO che la richiesta dell'istante, in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, non possa trovare accoglimento in questa sede per le ragioni *supra* esposte;

RITENUTO infine che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, in considerazione del fatto che il tentativo di conciliazione si è svolto in una città diversa da quella di residenza dell'utente e che egli ha partecipato all'udienza svolta innanzi all'Autorità in audio conferenza;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Nicola D'Angelo, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La società H3G S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dal Sig. Tombolato, è tenuta a stornare la somma di euro 2.600,00, addebitata sul conto dell'istante quale traffico extrasoglia in mancanza di una previa comunicazione all'utente circa l'avvenuto superamento del *bundle*.

La predetta società è tenuta, altresì, a corrispondere all'istante la somma di euro 100,00, quale rimborso delle spese da esso sostenute per l'esperienza del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola