



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 99/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SALDUTTI/WIND TRE S.P.A. (GIÀ H3G S.P.A.)
(GU14/2158/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 1 agosto 2017;

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. 125/17/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 indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Saldutti, del 3 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 3925504XXX, ha contestato il rallentamento della velocità di navigazione della propria utenza telefonica in difformità a quanto previsto dalle condizioni di contratto. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. sin dal 6 novembre 2009, l'istante è titolare di un contratto "Tre Time Medium" con una soglia mensile di 100 ore che sono aumentate a 300 ore dal 1 marzo 2016, su richiesta dell'operatore, ed H3G, senza alcun preavviso, rallenta la velocità di connessione per diversi giorni sebbene non abbia raggiunto il limite di ore previste dal piano tariffario;

b. l'istante ha inviato a partire dal 6 marzo 2016 numerose richieste di chiarimenti, ricevendo come risposta che la limitazione è dovuta ad un utilizzo intensivo della rete in quanto il contratto prevede un massimo di 2GB in 96 ore;

c. quanto sostenuto dall'operatore non trova alcun riscontro nel contratto né nella carta servizi; infatti le norme richiamate da H3G sono l'articolo 4.4 del contratto e l'articolo 14 della carta servizi, che prevedono la possibilità di ottimizzare le risorse di rete e limitare le modalità di utilizzo, ma nel caso di specie si tratta di un continuo e reiterato blocco della navigazione per giorni e non per ore perché H3G sostiene che il contratto prevede un limite di 0,50GB al giorno raggiunto il quale scatta il blocco, cosa non stabilita nel contratto e comunque, se modificata successivamente, mai comunicata. Inoltre, il servizio clienti riferisce che la limitazione è dovuta ad un utilizzo intensivo della rete, senza mai fornire quali siano i criteri oggettivi per determinare un utilizzo intensivo (ad es. durata della navigazione o consumo tot di traffico dati);

d. in merito alla considerazione fatta dall'operatore secondo cui l'ultimo episodio risalirebbe al 24 ottobre 2016 e che negli ultimi due mesi la navigazione risulta regolare e priva di blocchi, l'istante precisa che i blocchi sono continui e reiterati a partire almeno dal 1 marzo 2016, come da documentazione allegata, e che negli ultimi due mesi non ci sono stati blocchi semplicemente per il fatto che non sono stati superati i 0,50GB al giorno, in quanto è stato fatto un uso parsimonioso per non incorrere nel blocco.

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

i. il ripristino della regolare velocità di connessione con l'obbligo per il futuro di evitare rallentamenti arbitrari;

ii. il riconoscimento di un indennizzo per i disagi subiti dalla stipula del contratto sino a tutt'oggi.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società H3G S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo “H3G” o “Società”), nel corso della discussione, ha dichiarato che “[n]el rispetto di quanto previsto dall’articolo 14 della propria Carta servizi e dall’articolo 4.4 delle Condizioni generali di contratto il traffico sulla propria rete mobile può essere limitato al fine di offrire ad ogni suo cliente la possibilità di usufruire dei servizi, infatti, per ottimizzare le risorse di rete a beneficio di tutti i propri clienti 3Italia si riserva di limitare la velocità di connessione anche nei casi di intensi impegni delle risorse di rete da parte di tutti i clienti connessi; tale condotta è posta in essere dall’operare anche a tutela della stessa rete, come imposto dall’Autorità per le comunicazioni. H3G fa presente che ogni qualvolta è intervenuta per la limitazione del traffico, allo stesso tempo, al termine delle 96 ore, è intervenuta per il ripristino delle condizioni. Ad oggi, la USIM non è interessata da episodi di limitazione di banda e l’ultimo episodio risale al 24 ottobre 2016. Il traffico generato dai clienti con piani tariffari dati, sia a tempo che a volume, è costantemente monitorato con finestre temporali di 96 ore e se dovessero generare un elevato volume di traffico ad es. con download di filmati o file pesanti, il sistema automaticamente applica la limitazione della banda durante la quale la velocità di navigazione è pari a 64 Kbt/s; il periodo di limitazione e la velocità non sono in alcun modo modificabili”.

3. Motivazione della decisione

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

L’istante lamenta la limitazione della velocità di connessione alla rete al raggiungimento della soglia pari a 0,50 GB al giorno, sebbene il contratto sottoscritto preveda un limite mensile pari a 300 ore. H3G ha invocato la possibilità riconosciuta dagli articoli 4 della carta servizi e 14.4 delle condizioni di contratto di limitare la velocità di connessione anche nei casi di impegni intensi delle risorse di rete da parte di tutti i clienti connessi, ciò al fine di tutelare la rete stessa.

Le argomentazioni addotte dall’operatore non assumono rilevanza nel caso di specie, in quanto non si contesta la possibilità per l’operatore di limitare l’utilizzo della rete nel caso in cui siano presenti molti utenti oppure per interventi di manutenzione o riparazione, bensì il fatto che la limitazione avvenga al raggiungimento del limite giornaliero pari a 0,50 GB, sebbene nulla sia indicato nel contratto né sia mai stato comunicato all’istante, ponendo in essere una limitazione di tipo strutturale e non temporanea e determinata da circostanze occasionali.

Tanto premesso, si ritiene di accogliere la richiesta di cui al punto i), pertanto, la società H3G dovrà ripristinare la regolare velocità di navigazione evitando limitazioni al raggiungimento della soglia pari a 0,50 GB al giorno in difformità al contratto sottoscritto.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii), volta alla liquidazione di indennizzo per i disagi subiti per la limitazione della velocità di connessione alla rete, la stessa può essere accolta parzialmente con riferimento al periodo indennizzabile. H3G



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sarà tenuta a corrispondere, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del Regolamento indennizzi, l'indennizzo secondo il parametro pari ad euro 2,50 *pro die* dal 6 marzo 2016 (data in cui è stato inviato il primo reclamo) al 24 ottobre 2016, ultimo giorno in cui sono stati posti in essere nuovi episodi di limitazione per il numero di giorni pari a 232.

Infine si ritiene equo liquidare l'importo pari ad euro 100,00 a titolo di rimborso per spese di procedura.

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società H3G S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526).

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. Saldutti nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere, oltre all'importo pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, l'importo pari ad euro 580,00 (cinquecentottanta/00) per il disservizio subito, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Wind Tre S.p.A. sarà tenuta a ripristinare la regolare velocità di connessione alla rete evitando limitazioni al raggiungimento della soglia pari a 0,50 GB al giorno in difformità dal contratto sottoscritto.

2. La società Wind Tre 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.

3. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. 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.

Roma, 1 agosto 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi