

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Delibera numero 47 /2011

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 26 luglio 2011

**OGGETTO**Definizione della controversia **[REDACTED]** H3G S.p.A.**COMITATO**

1. Paolo FRANZIA - Presidente
2. Giancarlo SERAFINI - Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Eugenio Ambrosi.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

## IL COMITATO

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, 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 1 agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTO, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), della legge regionale n. 11 del 2001, ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la delibera AGCom n. 173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTA la delibera AGCom n. 75/10/CIR "Atto di indirizzo ai sensi dell'articolo 18, comma 2 e dell'articolo 22, comma 4-bis, allegato A), della delibera 173/07/CONS in materia di trasparenza nella tariffazione del traffico dati";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008";

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA l'istanza di data 23 agosto 2010 (in atti con prot. n. VC/5788/10 dd. 24 agosto 2010), con la quale il sig. ██████████ ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota di data 25 agosto 2010 (prot. n. VC/5822/10), con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota di data 8 novembre 2010, prot. n. VC/7441/10, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 25 novembre 2010 e aggiornata al 9 dicembre 2010;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

### I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

Con deposito dell'istanza di definizione datata 23 agosto 2010 (in atti con prot. VC/5788/10), il sig. ██████████, intestatario dell'utenza mobile ██████████ (codice cliente ██████████ con piano tariffario flat "Zero5" instaurava una controversia contro l'operatore H3G S.p.A. (di seguito, "H3G") contestando l'addebito di € 720,60 (Iva esclusa) presente nella fattura n. 1042038756 per traffico

internet sotto rete Tre e asserendo di non aver mai superato la soglia mensile prevista dal piano tariffario sottoscritto.

In particolare, il ricorrente rappresentava:

- che in data 22 marzo 2010 la H3G disponeva la sospensione della sua utenza in cautelativa causa traffico elevato per un importo pari a € 720,60, e ciò a fronte di risultanze diverse registrate dal suo contatore;

- che H3G gli negava, quindi, l'accesso alla sua area privata 133 disponibile *on web* con relativa disabilitazione della password;

- che l'accesso gli veniva inibito anche utilizzando la password provvisoria fornitagli dal Servizio Clienti, circostanza, questa, che gli consentiva di controllare il traffico prodotto;

- di aver contattato il Servizio Clienti per cercare di ottenere informazioni utili in merito alle doglianze sopra evidenziate, ma senza esito.

Stante la mancanza di assistenza e di chiarezza, provvedeva, di conseguenza, a chiudere la posizione revocando l'autorizzazione all'addebito mediante carta di credito e manifestando l'intenzione di pagare quanto dovuto mediante altra modalità di pagamento.

Sulla scorta di tali premesse, con istanza di conciliazione di data 29 giugno 2010, il sig. ████████ chiedeva:

- 1) *"che gli venisse fornita la motivazione tecnica e la causa di quanto avvenuto;*
- 2) *che gli venisse fornito il tabulato dettagliato del traffico telefonico, con i dati (MB) scaricati in ogni collegamento e indirizzo dei siti consultati;*
- 3) *l'accesso all'area privata 133 on web;*
- 4) *di provvedere al distacco - in via definitiva- delle direttrici numeriche 70X-899- satellitari-prefissi internazionali-0878-892 direttamente dalla Centrale ed attinenti alla propria utenza n. ████████ ████████, senza alcun addebito a proprio carico;*
- 5) *di inoltrare ogni comunicazione cartacea o bolletta al suo domicilio;*
- 6) *di inviare due bollettini e due fatture separate, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari (canone, sconti sul canone previsti dal piano tariffario, traffico voce, sms, etc.), come dispone l'articolo 3 della delibera Agcom numero 418/07/CONS;*
- 7) *riattivare il piano tariffario (Zero 5) quanto prima".*

Chiedeva, infine, *"la rifusione dei danni e le spese"* avendo dovuto attivare altre due utenze, una per internet e per il servizio voce, *"a condizioni nettamente più svantaggiose di quelle previste dal piano tariffario sospeso"*.

Nel corso dell'udienza di conciliazione svoltasi il 29 luglio 2010, il ricorrente ribadiva le proprie richieste non accettando la proposta conciliativa formulata dall'operatore.

A mezzo istanza *ex* GU14 di data 23 agosto 2010 (in atti con prot. n. VC/5788/10), il ricorrente instaurava il procedimento di definizione convenendo la H3G e insistendo per l'accoglimento dell'istanza avente ad oggetto le richieste sopra menzionate.

Si costituiva l'operatore convenuto depositando, *ex* articolo 16, comma 2, della delibera AGCom n. 173/07/CONS, la memoria istruttoria di data 1 ottobre 2010, in cui:

- in rito, sosteneva che l'istanza fosse da considerarsi inammissibile per carenza dei requisiti di cui all'art. 14, comma 2, e all'art. 7, comma 1, della delibera AGCom n. 173/07/CONS non contenendo il formulario GU14 gli elementi ivi richiesti;

- nel merito, rigettava le contestazioni sollevate dall'istante precisando di aver sempre tenuto una condotta improntata a buona fede e di aver fatto corretta applicazione del contratto per cui è causa;

- sosteneva l'infondatezza della contestazione dell'utente circa l'addebito del traffico dati, posto che quello contenuto nella fattura n. 1042038756 era riconducibile all'utenza intestata al [REDACTED] e che la somma contestata atteneva al copioso traffico dati prodotto oltre la soglia contrattualmente prevista (per 94 sessioni internet generate tra il 1 e il 22 marzo 2010);

- rigettava le contestazioni sulla carenza informativa, in quanto l'istante, prima di accingersi alla navigazione poteva autonomamente e preventivamente avere precisa contezza circa lo stato di "erosione della soglia attribuita;

- rigettava la contestazione circa la sospensione dell'utenza, disposta cautelativamente avendo il cliente superato il cd. "Credit Limit";

- puntualizzava, in merito alla contestazione della presunta mancanza di assistenza e di chiarezza, di aver dato prontamente riscontro al sig. [REDACTED] inoltrando a mezzo posta elettronica il reclamo avanzato e inviando copia del dettaglio del traffico effettuato attestante l'extrasoglia prodotta;

- precisava la posizione debitoria del sig. [REDACTED] rispetto alla H3G, che risultava pari a € 886,94 portata dalla fattura n. 1042038756;

- proponeva, a mero titolo conciliativo, "lo storno della somma di Euro 300,00 dall'attuale debito insoluto ed il recupero della numerazione + [REDACTED] (oggi disattiva) su altra utenza 3 il sig. Francioso vorrà eventualmente sottoscrivere".

Replicava il ricorrente con memoria di data 10 ottobre 2010 con la quale rispondeva puntualmente alle deduzioni di parte avversa insistendo per l'accoglimento delle richieste *ex istanza* GU14.

Nell'udienza di discussione del 9 dicembre 2010, le parti si richiamavano integralmente a quanto dedotto nelle rispettive memorie; in ogni caso, l'operatore proponeva, *pro bono pacis* e senza assunzione di responsabilità alcuna, lo storno del 50 % della somma in contestazione, proposta che non veniva accolta dal ricorrente per le ragioni sopra illustrate.

## II. Valutazioni in ordine al caso in esame

1. 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 1 GB mensile sotto esclusiva rete "3 Italia" previsto dal profilo tariffario sottoscritto dall'istante, con conseguente fatturazione "a consumo" 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 non ha provveduto a informare l'utente circa l'imminente raggiungimento del predetto *plafond* né delle conseguenze economiche derivanti dal superamento della predetta soglia.

Al riguardo, si rileva, difatti, che l'articolo 3, comma 6 della delibera AGCom n. 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".

La *ratio* ispiratrice della norma emanata dall'Autorità, infatti, è proprio quella della prevenzione dell'allora nascente fenomeno di "*bill shock*" da traffico dati e trova applicazione in tutte le occasioni in cui tale fenomeno può verificarsi.

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.

Ora, vi è da dire che H3G non ha fornito idonea prova del tempestivo "avviso sul superamento del limite" allegando il "*print screen con preavviso di sospensione*" per traffico elevato sulla linea del ricorrente ma nulla riferendo né provando in merito al necessario previsto avviso per avvenuto superamento della soglia contrattualmente prevista.

Ma tale condotta non appare conforme alla disposizione sopra ricordata, che impone, come detto, al gestore di avvertire l'utente in prossimità della soglia di traffico e non già al suo esaurirsi, in quanto la sua *ratio* è quella di avvisare tempestivamente l'utente, in modo che possa terminare la connessione senza ricevere addebiti oltre soglia, di gran lunga più onerosi rispetto al costo del "*bundle*".

Per quanto concerne il profilo *sub ii)*, si rileva che le Condizioni generali di contratto della società H3G 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 progressivo, 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 € 720,60, dandone comunicazione all'utente;

RITENUTO che la richiesta dell'istante in ordine allo storno dell'importo di € 720,60 addebitato come traffico extrasoglia sia meritevole di accoglimento atteso che la società H3G non ha provveduto a informare l'utente circa l'imminente raggiungimento del *plafond* di 1 GB mensile 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 infine che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo di € 100,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera AGCom n. 173/07/CONS;

VISTA la nota prot. VC/4688/11, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata ex articolo 19 della delibera AGCom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. 

**DELIBERA**

1. La società H3G S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dal Sig. ██████████ è tenuta a stornare la somma di € 720,60, addebitata sul conto n. 1042038756 quale traffico extrasoglia in mancanza di una previa comunicazione all'utente circa l'avvenuto superamento del *bundle*.

2. La società H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare al sig. ██████████ tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di Euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera AGCom n.173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera AGCom n. 179/03/CSP.

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

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Eugenio AMBROSI -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANZIA -



IL COMMISSARIO RELATORE

- Avv. Paolo PANONTIN -

