

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 33 /2014

Estratto del processo verbale della seduta n. 9 del 08 ottobre 2014

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] /H3G Spa

Presiede il Presidente

Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente

Alessandro Tesini

il componente

Paolo Santin

Verbalizza

Gabriella Di Blas

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

IL COMITATO

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";

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;

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.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), 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";

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 la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A);

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/6810/12, con la quale il sig. ██████████ ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. (per brevità, "H3G");

VISTA la nota prot. n. VC/956/13, 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, invitando le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha contestato l'asserita e ipotizzata rimodulazione posta in essere dall'operatore H3G, lamentando l'indebita sottrazione, nel febbraio 2012, dell'importo di euro 2.400,78, importo che il gestore telefonico affermava, invece, esser scaduto alla data del 31 dicembre 2011. Affermava, in particolare, di non aver mai ricevuto, tra il 2007 e il 2012, una comunicazione da parte del gestore di scadenza del credito.

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

- i. la restituzione del "credito asportato abusivamente dal fornitore del servizio di telefonia";
- ii. "che lo stesso sia ammonito dal mettere in atto provvedimenti retroattivi di scadenza del credito standard in essere sull'utenza".

Si costituiva la società H3G, la quale precisava, innanzitutto, che l'utente aveva attivato l'utenza n. [REDACTED] cui veniva abbinato, in origine, il piano tariffario "Super 5" e, dal 07.11.2007, il piano tariffario "Super 10", che consentiva di usufruire dei servizi forniti dal gestore addebitando i relativi costi direttamente sul credito residuo della stessa.

Osservava, quindi, che:

a) "Il piano tariffario "Super 10" prevedeva, nella sua versione originaria, un meccanismo di autoricarica (attivo solo in caso di ricarica eseguita sulla usim nel mese precedente) proporzionato al traffico ricevuto...";

b) "Nella versione originale, la soglia massima di autoricarica accreditabile era pari a 333,00 Euro/mese e avrebbe potuto essere consumata entro la fine del mese solare successivo a quello di erogazione. Conseguentemente, l'eventuale credito maturato e non consumato entro il termine stabilito si considerava scaduto e andava, pertanto, perso.";

c) nella successiva versione (luglio 2008), il citato meccanismo veniva modificato in melius prevedendo condizioni vantaggiose per gli utenti, con "... (a) l'innalzamento della soglia massima di autoricarica (da Euro 330,00 ad Euro 5.000,00), nonché (b) la possibilità di cumulare le autoricariche maturate nei mesi (c) con fruizione sino al 31.12.2011 del credito maturato, anziché entro la fine del mese solare successivo a quello di erogazione.";

d) la versione più recente confermava la soglia massima descritta (Euro 5.000,00 al mese), come tetto massimo, da fruire entro la fine del mese solare successivo a quello di erogazione.

Ciò posto, il gestore evidenziava che "vi è stata una variazione del piano tariffario di cui si discute, ma certamente a favore di tutta la Clientela di H3G S.p.A., tant'è che nessun utente, ad eccezione del sig. [REDACTED], ha reclamato dinanzi al Co.re.com Friuli Venezia Giulia, per una simile modifica contrattuale", posto che sia nella versione originale sia nella nuova versione era comunque previsto un termine di scadenza breve (entro la fine del mese solare successivo a quello di erogazione, pena la perdita di quanto maturato) per poter fruire del credito da autoricarica.

Per quanto riguarda la domanda di restituzione del credito presente sull'utenza in oggetto, il gestore precisava che "quanto ex adverso preteso è costituito in larga misura da un accumulo di bonus da autoricarica previsto dal piano tariffario abbinato alla usim in oggetto. Il decreto Bersani vieta, infatti <la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o

del servizio acquistato>, ossia per il credito originato da ricariche effettuate direttamente dal cliente con relativo esborso di somme di denaro. Nel caso di specie, invece, il presunto credito reclamato deriva in larga parte da bonus di traffico accumulato...".

All'udienza di discussione della controversia il ricorrente ribadiva di non aver ricevuto alcuna comunicazione circa il fatto che il credito da autoricarica fosse soggetto a scadenza e questo fino al 26 giugno 2012 quando a mezzo sms H3G comunicava che l'autoricarica era valida fino al mese successivo all'erogazione; da par suo, la società H3G, ritenendo rilevante il suo contenuto, depositava l'ordinanza del TAR Lazio di data 10 aprile 2013 e pedissequa delibera Agcom impugnata.

2. Motivazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito esposte.

In via generale, si deve rilevare che l'articolo 1, comma 1, della legge n. 40/2007 (cd. legge Bersani), ai sensi del quale è vietata "la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato", sancisce il principio della conservazione del traffico acquistato in capo all'utente, che, pertanto, dovrebbe sempre poterne disporre, sia che receda sia che aderisca ad un'offerta di un operatore concorrente.

Tuttavia, tale normativa di riferimento – che riguarda il "credito residuo acquistato" o "credito standard" – non può trovare applicazione nel caso di specie, posto che la domanda di restituzione del credito preteso dall'utente riguarda, per la maggior parte, un credito derivante da bonus "da autoricarica", passibile di messa a scadenza.

Non appare, poi, conferente - se non nei limiti che si diranno - il richiamo all'arresto giurisprudenziale del Tar Lazio che con l'ordinanza n. 1623/2013 ha sospeso la delibera Agcom n. 562/12/CONS nella parte in cui ha diffidato H3G dal non porre a scadenza il credito autoricaricato, maturato dagli utenti in virtù dell'adesione ad un'offerta (si trattava, per la precisione, della "Promo Super Tua+").

Mentre questa vicenda riguardava l'operazione di messa in scadenza di un credito accumulato con l'autoricarica, *ab origine* non sottoposto ad alcun limite di utilizzo temporale, quella proposta dal sig. ██████ riguarda, a ben vedere, la scadenza di un credito da autoricarica, definito, fin dal sorgere del rapporto contrattuale, limitato.

Dall'analisi delle condizioni generali di contratto prodotte dal gestore, si evince, infatti, chiaramente che al momento della sottoscrizione del piano tariffario Super 10, era già vigente la specifica limitazione del consumo del credito generato in autoricarica (entro il mese successivo a quello di erogazione), limite, poi, modificato successivamente *in melius* dal gestore che ha reso il credito autoricaricato fruibile senza soluzione di continuità, entro la scadenza del 31 dicembre 2011.

Ad abundantiam, si evidenzia come H3G S.p.A. abbia, dapprima, proposto, in sede conciliativa, l'accredito di euro 2.400,00 sull'utenza in contestazione, a titolo di bonus, con scadenza ad un anno per il relativo consumo; e poi, come abbia restituito il credito autoricaricato ancora presente alla data del 7 febbraio 2012 – quindi, ben dopo la scadenza del 31 dicembre 2011- chiarendo che tale credito era da fruirsi, come da condizioni generali di contratto sottoscritte, entro la fine del mese solare successivo a quello di erogazione.

Tali offerte sono state rifiutate dall'utente che reclamava la possibilità di fruirne in un

lasso temporale più lungo (pari a 50 mensilità).

Sul punto, tuttavia, non appare inutile, però, richiamare proprio l'ordinanza n. 1623/2013 del Tar Lazio, che, nel sospendere la delibera Agcom n. 562/12/CONS, ha ritenuto 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.

Pertanto, per le motivazioni sopra rassegnate, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento;

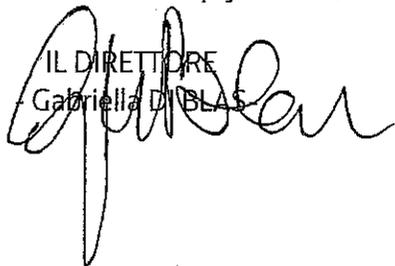
Alla luce di quanto esposto, il Co.Re.Com. FVG

DELIBERA

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. [REDACTED] nei confronti della società H3G S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

3. 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".

IL DIRETTORE
- Gabriella DI BLAS -


IL PRESIDENTE
- Giovanni MARZINI -
