



## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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

VISTA la L. 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 il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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 presentata in data 4 giugno 2013, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 4 giugno 2013 e dell'8 agosto 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 19 settembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 19 settembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza presentata in data 4 giugno 2013, il sig. XXX XXX ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore H3G S.p.A., ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

#### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione della controversia negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, ha lamentato la messa in scadenza, da parte di H3G, del credito da autoricarica, corrispondente a circa € 800,00, accumulato nel corso degli anni sull'utenza mobile XXX, attivata nel 2005 con piano tariffario "Supertua +", precisando che tale credito è sempre stato indistinto rispetto a quello acquistato (senza la possibilità di verificare le ricariche effettuate) e che "è sempre stato dichiarato senza scadenza".

In base a tali premesse, l'utente, anche sulla base di quanto deciso dal Tribunale di XXX con sentenza del 2 aprile 2013 n. 2218, ha richiesto che il credito da autoricarica accumulato sulla Usim XXX venga considerato senza scadenza o, in alternativa, venga convertito in altri prodotti "quali iPhone per il controvalore di € 800,00".

Con nota del 2 gennaio 2014 il sig. XXX comunicava l'avvenuta decurtazione, in pari data, del credito residuo presente sull'utenza mobile n. XXX per un importo pari a € 846,89.

#### **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria ritualmente presentata in data 4 luglio 2013 e nella replica del successivo 15 luglio 2013 H3G precisa quanto segue:

- in data 22.10.2005 veniva attivata l'utenza XXX con piano tariffario "SuperTuaPiù".
- In data 1.02.2008 il sig. XXX aderiva all'offerta promozionale denominata "Promo Speciale 08" (con conseguente adesione al piano tariffario "SuperTuaPiù 2007", di cui l'offerta costituiva una condizione migliorativa), pubblicizzata dal Gestore a far data dal febbraio 2008 e comportante la maturazione di credito bonus, correlato al traffico voce e ai messaggi di testo ricevuti.
- A causa della modifica delle condizioni di mercato, H3G avviava un'operazione di rimodulazione dei piani tariffari esistenti, in stretta osservanza a quanto disposto dall'art. 70, comma 4, *Codice delle comunicazioni*. Pertanto, in forza dell'art. 22.2 *Condizioni Generali di Contratto* e in ottemperanza alla disposizione normativa sopracitata, con comunicazione di fine luglio 2012, che lo stesso Sig. XXX afferma di

aver ricevuto, e anche successivamente, in riscontro ad un reclamo - H3G S.p.A. rendeva noto alla propria Clientela che (i) il credito promozionale maturato fino alla data del 30.11.2012 sarebbe scaduto il 31.12.2012; che (ii) che la promozione “Promo Speciale 2008”, offerta gratuitamente alla Clientela per un periodo determinato, sarebbe cessata dal 1° dicembre 2012, tornando in vigore le condizioni economiche di offerta valide prima dell’attivazione della promozione medesima.

- Solo la comunicazione di cui al punto (i) costituisce “rimodulazione” ai sensi dell’art. 70 *Codice delle Comunicazioni elettroniche* e dell’art. 22 *Condizioni Generali di Contratto*, tant’è vero che H3G offriva all’utente la possibilità di recedere, senza costi, dal contratto in essere.
- La comunicazione di cui al punto (ii) invece non costituisce alcuna operazione di “rimodulazione”, atteso che il ripristino delle previgenti condizioni tariffarie è conseguenza normale ed ovvia dell’avvenuta scadenza della promozione “Promo Speciale 2008”, più volte prorogata nel corso del tempo e venuta definitivamente a cessare in data 1° dicembre 2012.
- H3G, in data 19.12.2012, ha avvisato la Clientela coinvolta dalla rimodulazione – incluso, naturalmente, il Sig. XXX – che i termini di scadenza del credito autoricaricato, e non ancora consumato, sarebbero stati prorogati e resi più ampi, senza determinarne la nuova data di scadenza.
- La proroga dei termini di consumo del credito autoricaricato è dovuta alla delibera A.G.Com. 562/12/CONS, con cui l’Autorità ha diffidato H3G dal porre in scadenza il credito *de quo*, se prima, non fosse stato concesso un termine di preavviso più “congruo” di quello già riconosciuto dal Gestore (luglio 2012 – dicembre 2012) e almeno “pari a quello in cui il relativo credito è stato accumulato (quadriennio 2008 – 2012)”.
- Con la medesima delibera, A.G.Com. obbligava H3G a “*comunicare a tutti gli utenti interessati (...) la possibilità per essi di continuare a godere del credito da autoricarica residuo, anche successivamente al 31 dicembre 2012*”. Comunicazione effettuata da H3G, per l’appunto nel dicembre, 2012.
- H3G S.p.A., dopo essersi doverosamente conformata all’ordine impartito dall’Autorità, ha ritenuto di impugnare la delibera A.G.Com. 562/12/CONS, con istanza di sospensiva, al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, il quale, con Ordinanza del 12.04.2013, accoglieva la domanda cautelare di H3G ritenendo legittima la decisione assunta dall’operatore di recedere dall’offerta promozionale in questione e fissava – come congruo – un termine di consumo del predetto credito di dodici mesi.
- Queste prescrizioni, ha deciso il TAR, “*integrano e in parte qua sostituiscono la diffida impugnata, da intendersi dunque sospesa laddove le contrasti*”.
- Giova precisare che il provvedimento del TAR Lazio si pone nel solco di precedente orientamento giurisprudenziale, atteso che già il Tribunale di Milano, Sezione Civile, con la recente sentenza 13.4.2012 n. 4951, depositata il 26.4.2012, aveva accertato la piena legittimità di analoga rimodulazione, effettuata da H3G nel 2007 e consistente nell’avviso alla Clientela, nell’ottobre 2007, che il 31 dicembre 2007 sarebbe stato posto a scadenza il credito autoricaricato presente sulle utenze interessate. Il Giudice, respingendo le contrarie istanze di un’Associazione dei consumatori, aveva infatti dichiarato del tutto corretta l’operazione di rimodulazione del credito, ritenendo congruo il termine, allora di 3 mesi, per il consumo del credito.

- Tutto ciò premesso, risulta evidente come H3G abbia attualmente ottenuto il riconoscimento del proprio diritto a porre a scadenza il credito autoricaricato non già nel termine individuato da A.G.Com., bensì in quello ritenuto congruo dal TAR Lazio, di 12 mesi, decorrenti dall'avviso alla Clientela coinvolta, incluso il Sig. XXX.
- HG3 ha provveduto ad avvisare tutta la clientela impattata dalla gestione *de qua* della definitiva messa a scadenza del credito autoricaricato, inviando il 3 giugno 2013 un sms del seguente tenore: *"Il credito residuo da Autoricarica della Promo Speciale 2008 scade il 31.12.2013"*. Nel messaggio era poi presente un *link* tramite il quale accedere alla comunicazione di dettaglio che recita: *"3, ha comunicato nel mese di luglio 2012, ai clienti sottoscrittori della Promo Speciale 2008, che il credito residuo da Autoricarica, maturato prima del 30 novembre 2012, sarebbe scaduto il 31 dicembre 2012. Tale data di scadenza, come indicato nella successiva comunicazione del 18.12.2012, è stata sospesa in attesa dell'esito di valutazioni in corso da parte delle Autorità competenti. A seguito della sentenza passata in giudicato del Tribunale civile di Milano n.4951/2012 di aprile 2012, e vista l'ordinanza del TAR Lazio n. 1623/2013, passata in giudicato lo scorso 23 maggio, la scadenza di tale credito da Autoricarica è prevista per il 31.12.2013"*.

Alla luce di tutto quanto premesso, H3G chiede il rigetto della domanda avversaria, *"perché è stato comunque accertato il diritto di H3G di intervenire sul credito autoricaricato, purché nel rispetto delle modalità e dei termini stabiliti dalla giurisprudenza amministrativa e di merito (...); il Signor XXX è già stato debitamente avvisato del termine entro il quale potrà fruire del credito residuo autoricaricato presente sulla sua utenza e la numerazione XXX risulta inserita nella lista degli utenti il cui credito da autoricarica non usufruito sarà azzerato alla scadenza"*.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi qui di seguito precisati.

In ordine alla scadenza del credito telefonico maturato si evidenzia che, sul punto, l'A.G.Com. ha statuito, con propria Del. 19 maggio 2014 n. 59/14/CIR relativa al procedimento XXX/H3G S.p.A., che *"per quanto riguarda la rimodulazione dell'offerta "Promo Speciale 2008", l'operatore H3G ha comunicato all'istante, in data 26 luglio 2012, che il credito promozionale maturato sino alla data del 30 novembre 2012 sarebbe scaduto il 31 dicembre 2012. Considerato che l'operazione di messa in scadenza del credito autoricaricato andava ad incidere su un credito oramai maturato dagli utenti nel corso del rapporto contrattuale con la medesima società, l'Autorità, con delibera n. 562/12/CONS, ha diffidato il predetto operatore dal porre in scadenza il credito da autoricarica maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta "Promo Super Tua Più". La predetta delibera aveva previsto un termine congruo, pari a quello in cui il relativo credito è stato accumulato (quadriennio 2008-2012), per consentire agli utenti di fruire, secondo le ragionevoli esigenze di consumo, del credito residuo; disponeva, altresì, che entro dieci giorni dalla notifica del predetto provvedimento, l'operatore H3G avrebbe dovuto comunicare a tutti gli utenti interessati da detta operazione, la possibilità per essi di continuare a godere del credito da autoricarica residuo, anche successivamente al 31 dicembre 2012. A seguito di tale disposizione, l'operatore H3G ha impugnato la predetta delibera, con istanza di annullamento, innanzi al Tar Lazio. Il suddetto organo giurisdizionale, in accoglimento delle richieste dell'operatore, ha emesso Ordinanza n. 1623/2013, con cui ha sospeso la delibera dell'Autorità nella parte in cui prevede di non*

porre a scadenza il credito autoricaricato, maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta. La predetta ordinanza ha, altresì, 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. Occorre, infine evidenziare che la società H3G ha ribadito le predette informazioni nella mail inviata all'istante in data 27 marzo 2013. Pertanto, alla luce di tale arresto giurisprudenziale, l'Autorità non può accogliere le richieste di parte istante". Tale orientamento è stato ribadito con la Del. 23 settembre 2014 n. 91/14/CIR del relativa al procedimento XXX/H3G S.p.A.

L'art. 22 *Condizioni generali di contratto* relative ai servizi di comunicazione UMTS di 3 dispone che: "3 si riserva di modificare le caratteristiche tecniche dei servizi UMTS nonché le condizioni generali di contratto, la carta dei servizi ed i regolamenti di servizio, per sopravvenute esigenze tecniche ed organizzative di carattere generale, quali la sopravvenuta inadeguatezza della usim o delle caratteristiche dei servizi UMTS, mutamento del quadro normativo e/o regolamentare, nonché di proporre modifiche ai piani tariffari, dandone comunicazione al cliente a propria scelta mediante raccomandata a/r, posta ordinaria, posta prioritaria, sms, mms, e-mail ed indicandone le specifiche ragioni. Tali modifiche saranno efficaci trascorsi 30 giorni dal ricevimento da parte del cliente della predetta comunicazione".

Nel merito, atteso che dall'istruttoria condotta è emerso come l'operatore abbia correttamente comunicato all'utente, dapprima con sms e subito dopo, in data 1° agosto 2012, con e-mail in riscontro a reclamo presentato dall'utente, la messa in scadenza del credito frutto di autoricarica, nulla può essergli imputato a tale titolo.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## DELIBERA

A definizione della controversia tra il sig. XXX e la società H3G, di rigettare le domande presentate dalla parte istante con compensazione delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
dott.ssa Federica Zanella

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 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*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre