



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 12 del 4/4 2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ H3G S.P.A.

L'anno 2012 addì 4 del mese di aprile, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonella D'Aloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Annalisa Di Carlo;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 2011002188) il Sig. [redacted], titolare dell'utenza n. [redacted], chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.a.;
- con nota (prot. n. 20120000056) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;
- la società H3G S.p.a. depositava la propria memoria difensiva (prot. n. 20120002167) e il sig. [redacted] le proprie repliche (prot. n. 20120002237);
- all'udienza del 31.01.2012 (prot. 20120002282) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

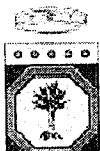
Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia

Il sig. [redacted], titolare dell'utenza telefonica mobile recante numero [redacted] nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- a) l'istante è titolare di una utenza mobile H3G S.p.a. alla quale era stato abbinato il piano tariffario ricaricabile denominato Super Tua Più;
- b) in data 18.06.2011 il sig. [redacted] si accorgeva che la predetta utenza veniva disattivata in modo del tutto arbitrario ed illegittimo;
- c) a fronte di tale situazione l'istante effettuava reclami verbali e scritti (a mezzo fax in data 24/06/2011) al servizio clienti della società H3G S.p.a. contestando l'illegittimità della suddetta disattivazione in quanto l'operatore non aveva sospeso il servizio telefonico in uscita per il tredicesimo mese, impedendogli in tal modo di accorgersi dell'imminente disattivazione. Chiedeva, pertanto, il ripristino dell'utenza telefonica che al momento della disattivazione vantava sulla Usim un credito residuo pari ad Euro 817,25;
- d) di fronte al silenzio della società il sig. [redacted] depositava, presso gli Uffici del Corecom Puglia, istanza per esperire il tentativo di conciliazione che si concludeva in data 26/10/2011 con un verbale di mancato accordo.

Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiedeva all'Autorità di definire la controversia disponendo: "la riattivazione della Usim comprensiva delle opzioni tariffarie a rinnovo gratuito ivi presenti al momento della illegittima disattivazione, la restituzione del credito presente pari ad Euro 817,25, il



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

riconoscimento dell'indennizzo per cessazione del servizio in assenza del previsto preavviso, il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e il riconoscimento del rimborso delle spese sostenute per la procedura.

Con nota (prot. n. 20120000056) del 02.01.2011 si comunicava alle parti l'avvio del procedimento e si convocavano le stesse all'udienza di discussione per il giorno 31.01.2012 concedendo termine fino al 23.01.2012 per depositare memorie e i successivi 5 giorni per inoltrare eventuali repliche.

La società H3G S.p.a. depositava in data 23.01.2012 le proprie memorie difensive nelle quali rappresentava che:

"la disattivazione dell'utenza è stata legittimamente posta in essere da H3G S.p.a. ex art. 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto essendo trascorsi 12 mesi dall'ultima operazione di ricarica effettuata dal cliente.[...]In ogni caso, occorre osservare che l'utenza è rimasta attiva per ben ulteriori 9 mesi successivi al 18.09.2009 nel corso dei quali l'istante avrebbe potuto effettuare una operazione di ricarica evitando in tal modo la disattivazione.

Inoltre H3G prosegue affermando che *"l'utenza oggetto di disattivazione vantava un credito lordo di Euro 817,25, di cui Euro 787,25 di credito in bonus autoricarica e Euro 30,00 di credito netto. A riprova di quanto appena esposto si specifica che le uniche tre operazioni di ricarica - datate 05.12.2006 (Euro 15,00) 03.11.2007(Euro5,00) e 19.08.2008 (Euro 5,00) - effettuate dal Sig. Russo sulla Usim avevano un importo complessivo pari ad Euro 30,00.*

H3G, inoltre rappresentava di aver dato puntuale ed esaustivo riscontro alle doglianze avversarie, difatti nel messaggio(sms) inviato alla controparte in data 27.06.2011 l'esponente informava il sig. Russo della propria piena disponibilità al ripristino dell'utenza e comunicava a tal proposito la procedura da seguire.

Pertanto la società rassegnava le proprie conclusioni e per spirito conciliativo, al fine di poter addivenire ad un bonario componimento della controversia, proponeva " l'attivazione -in totale esenzione spese- di una nuova utenza con numerazione [redacted] con piano tariffario prepagato Super Tua Più e con le opzioni "Super Internet" e "Gente di 3- 30 giorni", l'accredito a mezzo ricarica non a scadenza da erogarsi sull' utenza succitata, di Euro 30,00 a ripristino del credito ricaricato da controparte sulla Usim oggetto della presente procedura, l'accredito a mezzo ricarica non a scadenza da erogarsi sulla utenza di Euro 100,00.

L'istante replicava alle memorie della società impugnando e contestando quanto in esso dedotto.

L'udienza di definizione della controversia si concludeva con un mancato accordo: la società H3G S.p.a. ribadiva la proposta già indicata in memoria che veniva rifiutata dall'istante.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, l'oggetto della controversia si incentra su varie problematiche, riguardanti a) la disattivazione illegittima dell'utenza telefonica di rete mobile; b) la mancata restituzione del credito residuo; c) il mancato riscontro al reclamo.

A) Sulla disattivazione della Usim

Occorre preliminarmente evidenziare che la disamina del caso debba partire innanzitutto dall'assunto contenuto nell'art.3 comma 4 della delibera 179/03/CSP secondo cui *"Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali".*

Nel caso che ci occupa il gestore ha dichiarato di aver disattivato, in data 19.06.2011, la Usim con utenza n. [redacted], essendo trascorsi 22 mesi dall'ultima operazione di ricarica effettuata dal Cliente, così come previsto dall'art 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto H3G (dal report

prodotto dallo stesso gestore risulta che l'ultima ricarica effettuata dal [redacted] risale al 18.08.2008).

A riguardo si osserva che l'art. 5.4. delle Condizioni Generali di Contratto applicabili al caso di specie prevede che in caso di *"servizi prepagati, 3 fornirà al cliente i relativi servizi per un periodo di 12 mesi decorrenti dal giorno di attivazione della Card o dall'ultima operazione di pagamento (ricarica)"*.

La stessa norma però, prosegue prevedendo un obbligo a carico del gestore che nel caso di mancata ricarica della Usim nei dodici mesi successivi alla data di attivazione della stessa o dall'ultima ricarica effettuata garantisce al proprio cliente *"un ulteriore mese durante il quale la Carta Usim sarà abilitata soltanto alla ricezione dei servizi gratuiti"*.

E' evidente che un simile meccanismo ha come funzione precipua quella di allertare l'utente, con un congruo preavviso, dell'imminente scadenza del periodo di validità del servizio, offrendogli pertanto la possibilità di avvedersi della disattivazione in cui sta per incorrere.

Quest'ultima disposizione non è stata invece garantita da parte della società H3G S.p.a. in favore del proprio cliente [redacted], la società infatti ha continuato ad erogare il servizio in modo completo fino al giorno 19.07.2011.

Tale comportamento ha sostanzialmente impedito allo stesso utente di prendere atto della sospensione del servizio telefonico per le chiamate in uscita e di poter conoscere il reale stato della Usim, privandolo di fatto della possibilità di effettuare una ricarica per evitare la disattivazione della Usim per scadenza naturale, che per contro è avvenuta senza alcun preavviso.

A riguardo deve evidenziarsi che la società H3G S.p.a. non ha preavvisato il cliente della disattivazione della Usim neanche attraverso modalità alternative, né nel corso dell'istruttoria ha addotto alcuna giustificazione in ordine all'assenza di informativa sollevata dalla parte istante.

Ne consegue che il decorso del termine di 12 mesi dall'ultima operazione di pagamento non appare sufficiente a giustificare la disattivazione del servizio né esclude profili di responsabilità del gestore in quanto, come detto, lo stesso non ha compiutamente adempiuto al disposto di cui all'art. 5.4 delle Condizioni generali di contratto.

Atteso che il gestore telefonico non era legittimato a disattivare la Usim l'istante ha diritto ad un indennizzo per l'illegittima interruzione del servizio che va calcolato secondo il parametro di Euro 7,50, previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, allegato A alla delibera n. 73/11/Cons dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per ciascun giorno di interruzione, avendo come riferimento il periodo intercorrente tra la data di cessazione della Usim (19.06.2011) e la data di riscontro al reclamo (27.06.2011) con la quale H3G informava il [redacted] della propria piena disponibilità al ripristino dell'utenza e comunicava a tal proposito la procedura da seguire, per un totale di 9 giorni e quindi di Euro **67,50**.

L'utente inoltre ha diritto al ripristino della situazione *quo ante*, mediante la riattivazione del piano tariffario fruito prima della scadenza e alla riattivazione dello stesso numero di utenza [redacted], ove tecnicamente possibile.

B) Sulla restituzione del credito residuo

In relazione alla richiesta di restituzione del credito che residuava sulla Usim al momento della scadenza, il [redacted] potrà ottenere ai sensi della legge n.40/2007, la restituzione monetaria del credito residuo limitatamente agli importi che lo stesso abbia acquistato, con esclusione dunque di quelli derivanti da autoricarica, vista la natura non monetaria (ma in genere promozionale o di bonus) del traffico riconosciuto dal gestore.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

La predetta Società, quindi, sarà tenuta a monetizzare la sola somma di **Euro 30,00** quale unico credito che risulta acquistato.

Per quanto concerne, infine, il credito autoricaricato e maturato sino alla data del 19.06.2011 pari ad **Euro 787,25**, lo stesso potrà essere riaccreditato a titolo di bonus non monetizzabile.

In caso di scioglimento del rapporto contrattuale, tuttavia, la società non sarà tenuta alla restituzione di alcun importo, in quanto, appunto credito da autoricarica

C) Mancato riscontro al reclamo

Con riferimento al mancato riscontro ai reclami si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, la pratica va gestita secondo la normale procedura, indipendentemente dalla sua fondatezza. Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Nel caso di specie l'utente formulava a mezzo fax in data 24.06.2011 il proprio reclamo al gestore, H3G S.p.a. che nelle proprie memorie dichiarava di *"aver dato puntuale ed esauritivo riscontro alle doglianze avversarie. Difatti nel messaggio sms inviato alla controparte in data 27.06.2011 l'esponente informava il della propria piena disponibilità al ripristino dell'utenza e comunicava a tal proposito la procedura da seguire"*.

Di tale sms la società depositava agli atti copia del testo.

4. Conclusioni

Alla luce di quanto sopra esposto si ritiene di dover accogliere parzialmente le richieste dell'istante.

CONSIDERATO che la società H3G S.p.a. non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha dimostrato di aver garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità di quanto disposto dall'art. 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO che l'utente ha diritto all'indennizzo per l'illegittima interruzione del servizio, alla riattivazione del piano tariffario e dell'utenza telefonica, ove tecnicamente possibile, nonché a riaccreditare sulla stessa l'intero importo di Euro 787,25 quale credito da autoricarica che su di essa residuava alla data del 19.06.2011;

RITENUTO che per il credito maturato sino alla data di disattivazione la Società sarà tenuta a monetizzare il solo credito che risulta acquistato dal cliente, non anche quello autoricaricato;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'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;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di **Euro 100,00**, ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/07/Cons;

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

la società H3G S.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede in Trezzano sul Naviglio (MI) alla Via Leonardo da Vinci, n.1, cap. 20090;



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

- Provveda alla riattivazione sull'utenza del piano tariffario SuperTuaPiù fruito al 19.06.2011, ove tecnicamente possibile, o in alternativa all'attivazione di un profilo tariffario equivalente su una nuova Usim;
- Provveda a riaccreditare, a titolo di bonus non monetizzabile, l'intero credito autoricaricato sino alla data del 19.06.2011, pari ad **Euro 787,25** (settecentoottantasetteeuro/25) rendendolo disponibile nei limiti normativamente e contrattualmente previsti. In caso di scioglimento del rapporto contrattuale, la Società non sarà tenuta alla restituzione monetaria del predetto importo in quanto, appunto, credito da autoricarica;
- Provveda a restituire la somma di **Euro 30,00** (trenta euro/00) in quanto credito acquistato, se non ancora monetizzato;
- Provveda a corrispondere a titolo di indennizzo per la mancata fruizione del servizio la somma di Euro **67,50 (sessantasetteeuro/50)** da corrispondersi a mezzo assegno o bonifico bancario;
- Provveda a corrispondere all'utente l'importo di Euro **100,00 (centoeuro/00)** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/07/Cons.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di 60 giorni.

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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/Cons il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

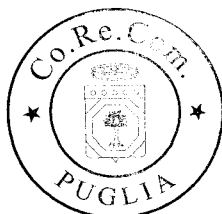
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(dr Domenico Giotta)

Il Presidente
(dr Felice Blasi)

L'Istruttore
(avv. Annalisa Di Carlo)

Felice Blasi



La presente copia composta
di n° 6 (551) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.

Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA