

CO.RE.COM. SICILIA

DETERMINA n° 5 / 2017

Definizione della controversia

)/ H3G S.p.A.

GU14/51/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA CO.RE.COM. SICILIA "

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell'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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il *"Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.)*;

VISTO l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTO l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del *"Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *"Regolamento"*), *l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n. 12 del 16 dicembre 2016 del *Co.Re.Com. Sicilia* con la quale è stata confermata al Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (*cinquecento/00*), ai sensi dell'art. 19, comma 7, del *"Regolamento"* ed inoltre è stata conferita, ai sensi dell'art. 20 del citato *"Regolamento"*, la delega per i provvedimenti di rigetto-inammissibilità-archiviazione delle istanze;

VISTO il *"Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di*

comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza del Sig. _____ è acquisita il 1 marzo 2016 al n. prot. 10026;

VISTA la nota del 9 marzo 2016 prot. n. 11516, con cui il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTA la nota del 27 aprile 2016 prot. n. 21028 con la quale le parti sono state invitate a comparire all’udienza di discussione della controversia;

CONSIDERATO che in sede di udienza di discussione, avvenuta il 18 maggio 2016, le parti non sono giunte ad una risoluzione bonaria della controversia.

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

L’istante, in relazione all’utenza _____ 4 attivata in data 17 febbraio 2006 con profilo tariffario autoricaricabile, lamenta la decurtazione dal proprio credito di € 4.800,00 rilevata il 19 luglio 2015. Riferisce di avere inviato reclamo a mezzo fax il 15 ottobre 2015 e il 3 novembre 2015 all’operatore che, riscontrando il reclamo, a mezzo e mail, il 17 novembre 2015, gli comunicava che: *“il credito bonus da autoricarica, maturato prima del 30 novembre 2012, è definitivamente scaduto in data 1 luglio 2015, così come le era stato preannunciato da 3 più di un anno fa con reiterate comunicazioni”*. L’istante nega di aver ricevuto alcuna comunicazione preventiva da H3G *“relativa a questo fantomatico credito bonus”* e comunica di avere avuto *“solo credito standard e nessun bonus da autoricarica indicato separatamente dai 50 € lasciati”*.

L’istante per quanto sopra evidenziato chiede:

- 1) restituzione del credito di € 4.800,00
- 2) Spese per la pratica per € 200,00
- 3) indennizzo per i disagi subiti 200,00

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La H3g S.p.A, nella propria memoria, preliminarmente, contesta l’inammissibilità e/o improcedibilità della domanda *“di indennizzo per disagi subiti” in quanto maschera una evidente richiesta di risarcimento del danno, non demandabile, per espressa previsione normativa, all’Autorità adita oltre ad essere inammissibile per genericità ed indeterminatezza, in quanto priva di qualsivoglia supporto probatorio*. L’operatore precisa che il credito accumulato dal Sig. _____ è frutto, quasi esclusivamente, del bonus maturato fino al 24 giugno 2009 (data in cui il Sig. _____ ha effettuato un cambio del proprio piano tariffario) attraverso il meccanismo dell’autoricarica in funzione del traffico ricevuto. H3g S.p.A, rileva che in data 8 aprile 2014, attraverso SMS, ha avvisato il Sig. _____ che il credito da autoricarica, maturato e non ancora consumato, sarebbe scaduto il 30 giugno 2015 e che quindi l’istante ha avuto ben 6 anni di tempo, dal 24 giugno 2009, data in cui il Sig. _____ ha effettuato un cambio del proprio piano tariffario che eliminava il meccanismo di autoricarica, al 30 giugno 2015, data in cui il credito da autoricarica maturato e non ancora consumato sarebbe scaduto, per consumare il credito da autoricarica accumulato. L’operatore quindi evidenzia, contrariamente a quanto eccepito dal Sig. _____, che l’istante è stato preavvisato, della messa in scadenza del credito derivante da autoricarica, ben oltre 12 mesi prima della data di scadenza, in aderenza a quanto stabilito dal TAR Lazio con l’ordinanza n.

1623/2013.

L'operatore precisa che dalla data di attivazione dell'utenza, 17 febbraio 2006, il cliente ha acquistato ricariche per un importo complessivo di € 155,00 di cui solo € 45,00 sono stati acquistati sino a luglio 2015, data in cui è avvenuta la decurtazione del credito, i restanti importi sono soltanto frutto di autoricariche maturate in virtù del piano originariamente sottoscritto e quindi crediti passibili di scadenza avvenuta appunto a luglio 2015. Per quanto sopra riportato l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante, non possono essere accolte come di seguito precisato. La società H3G S.p.A., in data 9 aprile 2014 ha comunicato al Sig. [redacted] che il credito da autoricarica, maturato e non ancora consumato, sarebbe scaduto il 30 giugno 2015. Il cliente, quindi, è stato avvisato con ampio anticipo tale da consentirgli di usufruire del credito stesso.

In ordine alla messa in scadenza del credito maturato in modalità autoricarica, si evidenzia che l'ordinanza n.1623/2013 del TAR Lazio 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, sebbene nel caso di specie non siamo in presenza di alcuna rimodulazione di piani tariffari, è possibile per analogia applicare il medesimo principio espresso dai giudici amministrativi, circa la necessità di concedere un lasso temporale congruo per usufruire del credito presente sulla USIM.

Nella considerazione che il cliente ha avuto a disposizione oltre un anno per poter consumare il credito frutto di autoricarica, nulla può essere imputato all'operatore per aver messo a scadenza il credito telefonico derivante da autoricarica in conformità al termine di consumo stabilito dalla giurisprudenza. Per quanto sopra argomentato, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com., le richieste avanzate dall'istante non possono essere accolte e si ritiene ragionevole compensare le spese di procedura fra le parti.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

- 1) il rigetto di ogni richiesta formulata dal Sig. [redacted] nei confronti della società H3G S.p.A.
- 2) la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 17 marzo 2017

Il Dirigente
della Segreteria *Co.Re.Com. Sicilia*
arch. Francesco Di Chiara

