

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 *“Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”*;

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 *“Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (d'ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l'Accordo-Quadro 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, 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione 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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481”*;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 09 dicembre 2013 il signor **XXXX** presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 16887, col quale si doleva nei confronti di H3G YYY, da qui in poi semplicemente **H3G**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

Nel mese di settembre 2009 il signor XXX sottoscriveva con l'operatore H3G un contratto di telefonia denominato *“Tre.Time.Large”* sull'utenza 329-2771073 relativo al solo traffico dati, che prevedeva la possibilità di navigare 300 ore al mese senza limiti di traffico.

In data 27 maggio 2013 l'utente inoltra all'operatore un reclamo ed in particolare evidenziava quanto segue:

- durante la settimana dal 13 al 19 maggio 2013 l'utente lamentava la caduta della connessione ad Internet dopo 7 ore 59 minuti e 55 secondi di collegamento;
- dopo una verifica sul sito di H3G rinveniva che una unilaterale modifica delle condizioni di contratto dal dicembre 2012 aveva introdotto un limite alla durata delle connessioni a 8 ore;
- con reclami di data 27 maggio e 7 luglio 2013 il signor XXXX contestava il problema all'operatore;
- riteneva l'istante di aver subito una illegittima limitazione dei propri diritti, avendo omesso H3G di avvisare della introduzione di tale modifica contrattuale.
- questo Comitato osserva che il signor XXXX con formulario GU14 di data 10.06.2013 n. prot. 7991 aveva già sollevato la questione della modifica unilaterale del medesimo

contratto da parte dell'operatore relativa ad una problematica di limitazione della banda al superamento della soglia di 1 GB di traffico.

- tale questione veniva decisa con delibera di questo Comitato n. 8 del 29 ottobre 2013 con la quale veniva riconosciuto al signor XXXX un indennizzo pari ad € 430,00.

Richieste dell'istante:

il signor Matteo XXXX, nel formulario GU14 depositato in data 09 dicembre 2013, richiedeva in sostanza:

- 1) il ripristino delle condizioni contrattuali come da contratto;
- 2) un indennizzo di 2,50 euro al giorno a titolo di parziale funzionamento del servizio, calcolato dall'inizio del verificarsi della problematica, che veniva indicato nel mese di dicembre 2012.

ooo000O000ooo

La procedura di conciliazione prevista non portava esiti positivi.

Convocato il tentativo di conciliazione per la data del 27 settembre 2013 avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 17 dicembre 2013, con lettera prot. n. 17347, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Erano pervenute tempestivamente le memorie difensive delle parti, in cui entrambe le parti insistevano nelle rispettive posizioni.

H3G, in particolare richiamava il principio del *ne bis in idem*, rilevando che era già stata sollevata dallo stesso utente identica questione, poi decisa da questo Comitato con delibera n. 8 del 29 ottobre 2013.

Il signor XXXX ribadiva l'illegittimità della modifica unilaterale del contratto in assenza di preavviso nonché sosteneva la diversità dell'oggetto tra le due questioni sollevate, la prima riguardante una limitazione di banda e la seconda una limitazione di tempo di connessione.

Con raccomandata di data 17 luglio 2013 prot. 12146 H3G comunicava al signor XXXX e per conoscenza al Corecom di Trento, il recesso dal contratto per cui è controversia.

Si riteneva di non procedere alla fissazione di udienza risultando sufficientemente istruita in modo documentale la questione.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso non sia accoglibile.

Nel merito.

Si ritiene che la presente vertenza abbia il medesimo oggetto di altra sollevata dallo stesso utente relativamente al medesimo contratto di linea dati.

E' ben vero che in quell'occasione la problematica contestata era relativa ad una limitazione di banda (al superamento della soglia di 1 GB), mentre nel caso di specie ci si lamenta della limitazione temporale (distacco della linea al superamento delle 8 ore di connessione).

Si deve altresì osservare come nella prima vicenda questo Comitato avesse sanzionato non tanto il problema della limitazione in se, quanto la circostanza che tale limitazione era stata unilateralmente introdotta dall'operatore senza darne preavviso all'utente su un contratto già in essere.

Evidente come la questione oggi in esame, pur riguardando una limitazione del servizio adsl di diversa natura, deve comunque essere ricondotta alla medesima modifica contrattuale del

servizio a suo tempo posta in essere dall'operatore, facoltà di limitazione peraltro concessa agli operatori dalle delibere 39/11/CONS e 40/11/CONS al fine di salvaguardare la qualità dei servizi erogati e far fronte dunque ai cosiddetti heavy users.

In conclusione l'utente avrebbe potuto e dovuto sollevare tutte le questioni inerenti alle modifiche contrattuali nel primo ricorso; in ogni caso l'indennizzo non sarebbe mutato, dovendo questo dipendere non dal tipo o dal numero di limitazioni introdotte ma dalla circostanza che dell'introduzione unilaterale di tali limitazioni non è stato dato preavviso alcuno all'utente.

Concedere in questa sede un nuovo indennizzo rappresenterebbe a tutti gli effetti una violazione del principio giuridico del *ne bis in idem*.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal signor XXXX sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione.

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento dal signor XXXX in data 09 dicembre 2013 (prot. n. 16887)

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Carlo Buzzi -

