

*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*



Autorità Garante della concorrenza e del mercato
AGCM

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione Comunicazioni
PS3795

0029967 del: 27/04/2009 12:16
Documento Principale Registrato Firenze

ADUC – Associazione per i Diritti degli
Utenti e Consumatori
In persona del legale rappresentante p.t.
Via Cavour, 68
50129 – Firenze

Comunicazione via fax 0552302452

OGGETTO: richiesta di intervento pervenuta in data 6 giugno 2008.

Si fa seguito alla Sua richiesta di intervento per informare che, in data 20 aprile 2009, è stato comunicato alla società H3G S.p.A., l'avvio di un procedimento istruttorio (PS3795) volto a valutare l'eventuale sussistenza di pratiche commerciali scorrette ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146.

Le condotte contestate alla società H3G S.p.A. consistono nell'aver realizzato una presunta pratica commerciale scorretta nell'ambito della fornitura del servizio di telefonia mobile in regime di traffico prepagato, con riferimento al riconoscimento del credito residuo nell'ipotesi in cui l'utente decida di recedere dal servizio. In particolare, la pratica si sarebbe manifestata tra l'altro:

- a) nel mancato riconoscimento del credito residuo sulle schede SIM dopo la loro disattivazione (ossia, a seguito dell'esercizio del diritto di recesso) anche ove i consumatori abbiano rispettato la procedura prescritta dalla società;
- b) nell'imposizione di alcuni oneri, quali, a titolo esemplificativo, l'esborso di 10 € per conseguire la restituzione del credito residuo, indicato nella "Carta Servizi H3G", disponibile sul sito internet www.3.it;
- c) nella mancanza di adeguata informativa al cliente sui tempi entro i quali la richiesta di rimborso verrà evasa dalla società.

In relazione a quanto sopra, si rileva che la Sua segnalazione è stata acquisita agli atti del procedimento PS3795. Pertanto, nel corso del procedimento, al fine di assicurare il contraddittorio, la predetta segnalazione potrà essere oggetto di accesso agli atti, ai sensi dell'art. 11 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette", adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera del 15 novembre 2007. Si rappresenta, altresì, che è possibile presentare all'Ufficio, nel termine di 5 giorni dal ricevimento della presente, eventuali istanze di riservatezza in relazione a tale segnalazione, specificandone i motivi. E', inoltre, possibile presentare istanza motivata di

partecipazione al procedimento in questione (PS3795), ai sensi dell'art. 10, comma 1, del Regolamento.

All'esito dell'istruttoria, tuttora in corso, il provvedimento finale sarà pubblicato sul bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e potrà essere visionato sul sito *internet* istituzionale accessibile all'indirizzo www.agcm.it.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Comunicazioni della Direzione Generale della Tutela del Consumatore ed il riferimento PS3795.

Si allega informativa ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. n. 196/2003.

Il Responsabile del Procedimento

Carlo Pizzi
