DELIBERA N. 29/10/CIR

Definizione della controversia
Venturini / H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 maggio 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 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 l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera n.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 1 ottobre 2008, prot. n. 0059900, con la quale il sig. Venturini, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. (di seguito,H3G);

VISTA la nota del 18 dicembre 2008 (prot. n.79048), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 16 gennaio 2009;

UDITE le parti come si evince dai verbali di udienza del 16 gennaio 2009 e del 16 febbraio 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il sig. Venturini intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile n. xxxx, lamenta la mancata riattivazione da parte del gestore H3G del piano tariffario "SuperTua Più 2007", a seguito del rifiuto del proprio diritto di recesso dall'offerta "Promo di Natale".

In particolare dagli atti e dall'istruttoria svolta è emerso quanto segue:

i.in data 27 dicembre 2007 l'istante veniva contattato da un operatore del servizio clienti di H3G che gli proponeva l'attivazione del piano tariffario "Promo di Natale" sull'utenza menzionata;

ii.inizialmente l'utente non aderiva in quanto le informazioni ricevute dall'operatore sulle caratteristiche del piano tariffario risultavano generiche ed imprecise. Allettato dall'offerta e non riuscendo ad acquisire una chiara e completa informativa della stessa, il sig. Venturini comunicava alla società, con un fax inviato in data 31 dicembre 2007, di aderire alla promozione con riserva subordinando l'adesione finale all'assenza di limitazioni sulla fruibilità del servizio;

iii.solo a seguito dell'attivazione venivano illustrati dall'operatore, tramite sms, i dettagli sulle caratteristiche essenziali dell'offerta;

iv.dopo aver compreso che il piano tariffario attivato in realtà non era affatto vantaggioso, contrariamente all'informativa commerciale fornita dalla società H3G prima della conclusione del contratto stesso, l'utente richiedeva alla società resistente il ripristino della tariffa "SuperTua Più 2007" attiva prima dell'adesione alla "Promo di Natale" oppure nel caso di impossibilità tecnica, l'attivazione di un nuova tariffa. Gli operatori del call center di H3G comunicavano che l'attivazione della tariffa "Promo di Natale" rendeva impossibile la variazione del piano tariffario per almeno un anno dalla data di attivazione e dunque la richiesta di passaggio a qualsiasi altro piano tariffario diverso da "Promo di Natale" non poteva essere accolta.

Per quanto sopra esposto, il sig. Venturini chiede oltre il rimborso di euro 100,00 per le spese di procedura, l'indennizzo per la mancata riattivazione del precedente piano tariffario "Super Tua Più 2007" e per la mancata risposta al fax di reclamo.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza del 16 febbraio 2009, si è limitata a dichiarare quanto segue: *"…le richieste del cliente sono state interpretate dal proprio centro assistenza come richieste di ripristino del piano tariffario ante-rimodulazione e pertanto non evasa…Si impegna a riattivare quanto prima, comunicandolo all'Autorità, il piano tariffario richiesto dall'utente prima dell'adesione alla tariffa promozionale."*

II. Motivi della decisione.

L'oggetto della controversia si incentra nel mancato ripristino delle condizioni contrattuali previgenti all'attivazione della promozione "Promo di Natale" e nel mancato riscontro al reclamo.

Al riguardo la società H3G S.p.A. non ha dato prova di aver correttamente gestito il cliente in contrasto sia con la normativa vigente sia con l'articolo 4 della propria Carta dei Servizi, ove è stabilito che: "*i clienti riceveranno informazioni complete, chiare,*

tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche" e ancora *"...sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi. 3 non impone restrizioni al diritto di recess*o..."
Si osserva infatti che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici, infatti, è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli e beneficiare dei vantaggi della concorrenza.
In merito l'Antitrust, con il provvedimento n. 18950 del 2 ottobre 2008 – PS43, ha condannato le informazioni non complete e/o ingannevoli dell'offerta H3G "Promo di Natale" sanzionando il medesimo operatore per pratica commerciale scorretta. Nella specie l'Agcm ha ritenuto i messaggi promozionali diffusi dalla società H3G S.p.A. "*inadeguati a soddisfare l'onere minimo di chiarezza e completezza informativa che, soprattutto nel settore delle telecomunicazioni, deve risultare particolarmente stringente in ragione di un'offerta estremamente varia, articolata e in continua evoluzione tecnologica...".*
Nel caso di specie, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire chiarezza e completezza informativa, necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta dell'utente.
Per quanto sopra esposto, in ordine al disservizio subito per il mancato ripristino della tariffa antecedente alla attivazione del piano "Promo di Natale", si ritiene che l'utente abbia pieno diritto al ripristino, ove tecnicamente possibile, delle condizioni contrattuali previgenti alla data di attivazione della promozione in parola, nonché al ricalcolo della spesa sostenuta per il servizio di fonia mobile sull'utenza n. xxxx. Tuttavia non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo in ragione del fatto che l'utente ha, nonostante il mancato ripristino della tariffa "SuperTua Più 2007", continuato a usufruire del servizio in modo regolare e continuo e dunque la pretesa non appare equa e proporzionale al disagio subito.
Per quanto riguarda la doglianza inerente la mancata risposta al reclamo, la normativa vigente in merito, nello specifico la delibera n. 179/03/CSP all'articolo 1, comma 1 lettera d), definisce: *""reclamo", l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata."*
Orbene la nota presente agli atti inviata in data 31 dicembre 2007 dall'utente non risulta avere ad oggetto un "reclamo" quanto piuttosto la mera richiesta di attivazione della tariffa "Promo di Natale" e dunque nessuna risposta in forma scritta è dovuta da parte dell'operatore il cui comportamento, in merito, risulta essere conforme alla normativa di

settore. Pertanto si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società H3G S.p.A. ha posto in essere un comportamento non conforme alla normativa di settore con particolare riguardo all'obbligo d'informativa previsto dal quadro regolamentare;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di Euro 50,00, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella città di residenza dell'utente, che lo stesso vi ha presenziato personalmente e che non ha per contro sostenuto spese per presenziare all' udienza svolta davanti all'Autorità;

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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. Venturini in data 1 ottobre 2008, la società H3G S.p.A. è tenuta:

i. a provvedere al ripristino del piano tariffario "Supertua Più 2007" - attivo sull'utenza n. xxxx prima dell'adesione alla tariffa promozionale "Promo di Natale" - qualora tecnicamente possibile ovvero qualora non tecnicamente possibile all'attivazione gratuita di una tariffa scelta dal cliente tra quelle vigenti alla data di notifica del presente provvedimento, nonché al ricalcolo, sulla base delle condizioni economiche previste dal piano tariffario "SuperTua Più 2007", della spesa telefonica sostenuta dall'utente dall'8 gennaio 2008, data di attivazione dell'offerta "Promo di Natale", alla data di ripristino della tariffa "SuperTua Più 2007" ovvero alla data di attivazione di un nuovo piano tariffario scelto dall'utente. La medesima società è tenuta all'accredito sull'utenza n. xxxx, sotto forma di credito telefonico non monetizzabile, di eventuali eccedenze, derivate dal suddetto ricalcolo della spesa telefonica.
ii. a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

2. La somma determinata a titolo di rimborso dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
3. La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.
Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.
Ai sensi dell'articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
Ai sensi dell'articolo 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 maggio 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola