

## **Delibera n. 114/11/CIR**

### **Definizione delle controversie riunite Casalicchio / H3G S.p.A. (GU14/508/08) Bartolomeo / H3G S.p.A. (GU14/509/08)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 settembre 2011;

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*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, ed in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*”, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTE le istanze del 1° aprile 2008 (prott. nn. 18695 e 18698) con le quali, rispettivamente, gli utenti Casalicchio e Bartolomeo hanno chiesto l’intervento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione delle controversie in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTE le note del 9 giugno 2008 (prott. nn. 34150 e 34151), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del regolamento di cui all’allegato A della delibera n. 173/07/CONS (di seguito “Regolamento”), l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione delle deferite controversie, invitando le parti a presentarsi all’udienza per la discussione delle

stesse in data 7 luglio 2008, “*anche al fine di disporre la riunione del procedimento con altri pendenti aventi ad oggetto controversie omogenee*”, ai sensi dell’articolo 18, comma 4, della delibera n.173/07/CONS;

UDITE le parti nella predetta udienza, nel corso della quale il responsabile dei due procedimenti, contraddistinti dai numeri 508 e 509 dell’anno 2008, ne ha disposto la riunione sentite le parti stesse, in applicazione dell’articolo 18 citato;

RITENUTA l’opportunità di confermare tale riunione anche nel presente provvedimento di definizione, in applicazione dei principi di economicità, efficacia ed efficienza dell’azione amministrativa, stanti l’identità delle questioni esaminate e la completezza dell’istruttoria per ognuna delle controversie

VISTA la memoria del 1° agosto 2008 (prot. 50694 del 7 agosto 2008) depositata dal gestore H3G S.p.A.;

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

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Entrambi gli istanti hanno lamentato il mancato rispetto della normativa di settore da parte del gestore H3G S.p.A. in occasione della rimodulazione di vari Piani tariffari, che ha avuto effetto dal 1° settembre 2007.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, gli istanti hanno paventato la violazione delle disposizioni di cui all’articolo 70, comma 4, CCE da parte di H3G S.p.A. (anche perché l’avviso della rimodulazione era stato inviato via SMS) ed hanno inoltre denunciato l’assoluta incertezza in cui si erano trovati rispetto alle possibili sorti del loro credito residuo per l’ipotesi in cui avessero optato per l’esercizio del diritto di recesso a seguito delle rimodulazioni, pur avendo reclamato verso il gestore al riguardo e richiesto idonee spiegazioni.

Tutto ciò premesso gli istanti hanno quindi entrambi chiesto: *i)* il ripristino del vecchio piano tariffario e *ii)* un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato all’operatore, oltre al rimborso delle spese sostenute.

La società H3G S.p.A., nel corso dell’udienza, nonché nella successiva memoria depositata entro i termini assegnati dal responsabile del procedimento, contestando il contenuto delle istanze, ha affermato la legittimità della rimodulazione tariffaria effettuata nell’estate 2007, richiamando la delibera n. 649/07/CONS con la quale l’Autorità ha archiviato per insussistenza della violazione dell’art. 70, comma 4, CCE, il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di H3G S.p.A. in occasione della stessa rimodulazione.

La Società ha inoltre spiegato di aver provveduto a contattare gli utenti per disattivare le SIM, nella convinzione che gli stessi – con le lettere di reclamo inviate – volessero esercitare il diritto di recesso, e che dunque è per questo motivo che non aveva fornito le spiegazioni richieste.

## **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le istanze formulate dalle parti possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la domanda relativa al ripristino del precedente piano tariffario, che potrebbe essere accolta soltanto nel caso in cui fosse accertata la illegittimità del comportamento del gestore in occasione della rimodulazione tariffaria dell'estate 2007, si deve ricordare che l'Autorità ha già più volte chiarito (a partire dalla delibera 11/09/CIR, che quindi sul punto si richiama) che, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa.

Sul punto, peraltro, l'operato di H3G S.p.A. in occasione della indicata rimodulazione tariffaria è già stato ritenuto conforme alla norma citata con la delibera di archiviazione per insussistenza della violazione n. 649/07/CONS, che quindi pure si richiama. Pertanto le domande relative al ripristino del precedente piano tariffario vanno rigettate.

Per quanto concerne invece la domanda di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato, va effettivamente rilevato che, in occasione della rimodulazione, i due istanti hanno spedito una circostanziata missiva al gestore, inerente alle modalità e ai costi della prestazione erogata, formulando una serie di proteste e richieste informative che non hanno ottenuto risposta (anzi, lo stesso gestore ha ammesso che – essendosi limitato a registrare la contrarietà degli utenti alle preannunciate modifiche contrattuali – ha avviato le procedure di disattivazione del servizio).

Ne consegue che, in linea un orientamento consolidato di quest'Autorità, gli istanti hanno diritto ad un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 25, commi 1 e 2, delle CGC).

In base a dette norme, infatti, 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, come sono da ritenersi quelli qui in esame, posto che gli utenti – nelle proprie lettere – contestavano la carenza delle informazioni rese dal gestore, sotto vari profili, richiedendo chiarimenti e diffidando il medesimo a non procedere alla rimodulazione.

Il parametro di calcolo dell'indennizzo sopra descritto è quello, correttamente indicato dagli utenti, di 6 euro *pro die* previsto per i casi di ritardo nella risposta ai reclami dall'art. 24 della Carta dei servizi della Società H3G S.p.A., prescindendo però, in linea con precedenti orientamenti di quest'Autorità, dall'applicazione del tetto

massimo ivi stabilito che – essendo di poche decine di euro – violerebbe, proprio nei casi di ritardi prolungati, quali sono quelli qui in esame, il principio di ragionevolezza e proporzionalità dell'indennizzo rispetto al concreto pregiudizio subito dagli utenti, stabilito dalla delibera 179/03/CSP.

In ogni caso la durata del ritardo deve essere temporalmente circoscritta e, allo scopo, può affermarsi che il parametro di indennizzo giornaliero di euro 6,00 è da moltiplicare per ciascuno degli utenti per il numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo da parte del gestore, comprovata dalla ricevuta di ritorno della raccomandata a.r. (con l'aggiunta di 45 giorni utili per fornire risposta) e la data dell'udienza di conciliazione, che è di riferimento in quanto nel corso della stessa ciascun utente poté infine interloquire con H3G S.p.A. sul suo specifico caso.

I calcoli da effettuare sono dunque i seguenti:

per la sig.ra CASALICCHIO: euro 6 x 122 giorni di ritardo = euro 732,00 (sottratti i 45 giorni utili per fornire risposta, reclamo ricevuto dal gestore il 21 agosto 2007, udienza di conciliazione svolta il 21 dicembre 2007);

per il sig. BARTOLOMEO: euro 6 x 155 giorni di ritardo = euro 930,00 (sottratti i 45 giorni utili per fornire risposta, reclamo ricevuto dal gestore il 21 agosto 2007, udienza di conciliazione svolta il 23 gennaio 2008).

RITENUTO, per quanto precede, che le domande proposte dagli utenti siano da accogliere parzialmente nel senso spiegato, con affermazione del diritto degli stessi ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore di ciascuna delle parte istanti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00, considerato l'udienza di discussione si è svolta in una regione diversa da quella di residenza;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

### **DELIBERA**

1. In parziale accoglimento delle istanze degli utenti di seguito indicati, la società H3G S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore:

- i. della sig.ra CASALICCHIO, la somma di euro 732,00 (settecentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura;
- ii. del sig. BARTOLOMEO, la somma di euro 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura.
2. 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.

E' fatta salva la possibilità per gli utenti 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, del Regolamento di cui alla 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 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 21 settembre 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

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