

DELIBERA N. 147/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società H3G S.p.A. per la violazione della delibera 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi di contatto

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 16 aprile 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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”, e successive modifiche ed integrazioni;

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 la delibera dell’Autorità n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 21 agosto 2003, n. 193, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009, recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicata sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTO l’atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 51/09/DIT del 24 novembre 2009, notificato in data 30 novembre 2009, con il quale veniva contestata alla società H3G S.p.A., con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), via Leonardo Da Vinci n. 1, la violazione delle disposizioni della delibera 79/09/CSP, con specifico riferimento all’articolo 6, comma 2, in quanto nell’ambito dell’attività di

vigilanza svolta nel periodo 18-28 agosto 2009 tramite telefonate ai *call center* riferibili all'operatore H3G S.p.A. è stato riscontrato su n. 16 verifiche effettuate chiamando il numero 133 che l'operatore addebita alla propria clientela un costo di 0,33 € al minuto. Non sempre il messaggio fonico informa i clienti della onerosità del servizio e l'addebito comincia comunque prima di tale eventuale informazione in violazione dell'articolo 70 del Codice di comunicazioni elettroniche.

A evidenza e supporto di quanto esposto, si rileva che in caso di chiamata da una SIM ricaricabile il cui credito residuo non sia sufficiente a coprire l'eventuale costo della chiamata, l'albero fonico presenta dei contenuti e una ramificazione diversi da quelli usualmente presenti e che si caratterizzano per il fatto di non fornire mai all'utente l'opzione di parlare con un addetto del call center. Peraltro, il costo del servizio di contatto viene addebitato sulla Sim card per cui si chiede assistenza anche se la richiesta di assistenza proviene da altra utenza, fissa o mobile che sia, senza che sia posto alcun riguardo alla provenienza della richiesta;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società interessata.**

Nella propria memoria ed in sede di audizione H3G S.p.A. ha dedotto quanto segue:

a) in primis l'operatore evidenzia che, a differenza di altri operatori di comunicazioni, tra gli obblighi di licenza di H3G non compare quello di offrire in servizio di assistenza gratuito;

b) in nessun caso il cliente che richiede un servizio che sia previsto come gratuito dalla regolamentazione sopporta un onere economico che non sia prontamente compensato; per ragioni tecniche non risolvibili il servizio di *customer care* - come noto e comunicato ad AGCOM dal 2002 - prevede anche nei casi di gratuità un addebito e conseguente riaccredito dell'importo relativo al costo della chiamata, anche per semplici richieste di chiarimento su fatture;

c) il cliente che scelga di accedere al servizio a pagamento per ottenere informazioni ulteriori rispetto a quelle previste come gratuite dalla regolamentazione, viene deviato dal numero gratuito 133 a numerazione a pagamento dopo 2 manifestazioni di consenso espresso, effettuate con la digitazione di due cifre diverse. H3G fa presente che quanto sopra non è frutto di una scelta unilaterale dell'azienda, ma è l'esito di uno scambio continuo avviato nel 2002 con l'AGCOM, comprovato da un carteggio copioso con il quale la stessa AGCOM ha dato indicazioni precise in merito al riaccredito al cliente e manifestazione del consenso al trasferimento su numerazione a pagamento.

#### **II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di H3G S.p.A.**

Le deduzioni di parte non risultano tali da evidenziare elementi idonei ad escludere la responsabilità di H3G S.p.A. nella fattispecie contestata per i motivi che seguono.

In via preliminare va specificato che la non inclusione dell'assistenza gratuita tra gli obblighi di licenza non esclude punto che l'Autorità successivamente, sulla base di una adeguata valutazione del quadro regolamentare e del mercato, possa imporre, come ha fatto con la delibera n. 79/09/CSP, tale obbligo, in applicazione, peraltro, di principi già espressi con la delibera 179/03/CSP.

Nel merito della gratuità, di fatto, del servizio di assistenza per la presentazione di reclami assicurata tramite il meccanismo di rimborso descritto da H3G nelle proprie difese, va rimarcato che la circostanza per la quale, di fatto, le chiamate di assistenza non comportano un effettivo esborso da parte del cliente grazie al meccanismo di rimborso ideato dall'operatore non può considerarsi idoneo a sostenere la legittimità della condotta. Detto meccanismo, infatti, non è sufficiente ad eliminare tutte le conseguenze pregiudizievoli derivati dal non utilizzo di una numerazione gratuita, quali l'impossibilità di contatto in caso di utenze prepagate con credito esaurito ovvero la valenza deterrente di numerazioni a pagamento, stante la lacunosa informativa fornita dall'operatore al momento del contatto circa la gratuità dello stesso in caso di reclami.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'art. 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259 del 1 agosto 2003;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta contestata ha un impatto su un numero considerevole di clienti;
2. relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore ha ritenuto di ovviare alle conseguenze implementando un sistema di rimborso degli addebiti relativi a chiamate di assistenza;
3. con riferimento alla personalità dell'agente, H3G S.p.A. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto di quanto stabilito dalla delibera 79/09/CSP;
4. in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società H3G S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per le violazioni contestate;

RITENUTO, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, di determinare la sanzione pecuniaria per i fatti contestati nella misura pari al minimo edittale, equivalente ad euro 58.000 (cinquantottomila);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

### **ORDINA**

alla società H3G S.p.A. con sede in Trezzano sul Naviglio (MI), via Leonardo Da Vinci n. 1, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

### **DIFFIDA**

la società H3G S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione della delibera 79/09/CSP, con particolare riferimento al mancato utilizzo di numerazioni gratuite per il servizio di assistenza tramite call center;

### **INGIUNGE**

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 98, comma 16 del decreto legislativo n.259 del 1 agosto 2003, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 147/10/CONS", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981 n. 689.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 147/10/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 9, del decreto legislativo n. 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 16 aprile 2010

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino

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