

DELIBERA n. 231/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ H3G S.P.A. PER MANCATA
OTTEMPERANZA ALLA DIFFIDA DI CUI ALLA DELIBERA n. 147/10/CONS
(PROC. SANZ. n. 68/11/CONS)**

L'AUTORITA',

NELLA seduta di Consiglio del 27 aprile 2012;

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 c), n.14;

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*";

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

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 n. 26/08/CIR recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 172 del 24 luglio 2008;

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 di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 68/11/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 20 dicembre 2011, notificato il 29 dicembre 2011, con il quale è stata contestata alla società H3G S.p.A.,

con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), in via Leonardo da Vinci 1, e sede secondaria in Roma, in via Alessandro Severo 246, la mancata ottemperanza alla diffida di cui alla Delibera n. 147/10/CONS per aver continuato ad addebitare alla propria utenza per le chiamate al numero 133, con l'esclusione dei migliori clienti, un costo pari ad euro 0,33 al minuto, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la memoria difensiva della società H3G S.p.A., registrata in data 25 gennaio 2012 al prot. n. 3712;

SENTITA la società H3G S.p.A. in audizione il 16 aprile 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società H3G S.p.A.

La società H3G S.p.A., in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento sanzionatorio, nelle proprie difese rappresenta quanto segue.

In primo luogo, la Società evidenzia che la contestazione non è fondata sulla rilevazione di alcun comportamento verificato dai propri clienti, ma solo su generiche e non comprovate denunce, e pertanto il procedimento ragionevolmente dovrebbe esaurirsi – una volta esaminate le posizioni di principio che saranno svolte nel seguito – con una giusta archiviazione del caso. La società H3G sostiene che il coordinato disposto dell'articolo 6 della Delibera 79/09/CSP e dell'articolo 15, comma 1, dell'Allegato A della Delibera 26/08/CIR, non richiede che tutti i servizi offerti dal *call center* di un operatore siano gratuiti, ma che:

- a) siano offerti in modo gratuito, ovvero tramite numerazione gratuita, almeno i servizi di segnalazione disservizi, le risposte a quesiti circa i servizi forniti, le risposte a quesiti circa la fatturazione ed i prezzi, la proposizione di reclami, la gestione del blocco selettivo delle chiamate;
- b) che la proposizione dei reclami sia possibile tramite un operatore umano.

A tali prescrizioni fa riferimento espressamente la diffida ricevuta con Delibera 147/10/CONS, senza null'altro aggiungere se non la considerazione collaterale che una modalità di gestione dei servizi che assicurasse la non onerosità del servizio mediante una tecnica di addebito e storno di un importo inizialmente fatturato non è in linea con la regolamentazione vigente anche perché non permette l'accesso ai servizi del 133 da parte di clienti senza credito.

Sulla base di tale interpretazione la società H3G assicura una completa gratuità di tutti i servizi offerti dal proprio *call center* ai clienti corporate e, secondo procedure di selezione obiettive e non discriminatorie, ai propri clienti maggiormente remunerativi, fornendo alla propria clientela meno remunerativa i seguenti servizi in modo gratuito

per il chiamante: 1) Segnalazione disservizi; 2) Ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti; 3) Ottenere risposte ai quesiti legati ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi; 4) Procedure di reclamo; 5) Gestire il blocco selettivo delle chiamate.

Alla numerazione 133 corrispondono servizi sempre gratuiti, indipendentemente dalla durata della conversazione, forniti in modo automatico. Nel caso, poi, di accesso da parte del cliente (di basso valore) ai servizi di assistenza a pagamento (mediante la selezione di un apposito numero), la chiamata viene trasferita ad una numerazione della decade 895 assegnata a H3G, con messaggio di pre-connessione gratuito che indica il prezzo (33 centesimi al minuto) che potrà eventualmente essere applicato al servizio, con conferma espressa da parte del cliente mediante digitazione di un secondo tasto.

Una volta eseguito il trasferimento della chiamata, se il servizio fornito dall'operatore è incluso in quelli sopra indicati, la chiamata non viene fatturata. Se il cliente (di basso valore) richiede invece un servizio non incluso, oppure desidera essere servito da un operatore umano per ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti o ai quesiti legati ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi, riceve l'addebito corrispondente.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alla fattispecie in esame.

Le osservazioni contenute nella memoria difensiva della società H3G S.p.A. in ordine al procedimento in parola non sono suscettibili di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Non assume alcun rilievo la prima eccezione circa il fatto che la contestazione dell'Autorità è fondata su denunce generiche e non circostanziate dei clienti, in quanto è la stessa società che nei propri scritti difensivi conferma la sussistenza di tale comportamento, confermando che per la clientela di basso pregio la Società addebita il costo minutorio di 33 centesimi in caso di intervento dell'operatore umano nelle chiamate al servizio clienti. Tale comportamento, alla luce delle osservazioni svolte dalla Società, si fonda su una errata interpretazione delle norme che regolano il servizio di assistenza clienti da parte degli operatori di comunicazione elettronica. Diversamente, infatti, da quanto sostenuto dalla Società, l'articolo 6, della delibera 79/09/CSP impone agli operatori di fornire il servizio di assistenza clienti assicurando, tra l'altro, il diritto dell'utente a presentare un reclamo e a parlare direttamente, a tale scopo, con un addetto, nonché che lo stesso sia svolto su numerazioni gratuite nel rispetto dei principi di cui all'art. 4. Pertanto, da una semplice lettura di tale disposizione appare chiaro che il servizio assistenza clienti deve essere reso su una numerazione gratuita e che il cliente abbia almeno la possibilità di interloquire con un addetto per presentare un reclamo. Si osserva, inoltre, che nella norma citata vi è presente la locuzione "*tra l'altro*" che fa chiaramente intendere che il servizio di assistenza reso deve almeno comprendere la possibilità di presentare reclamo, ma non fornisce un'elencazione tassativa dei servizi offerti sulla numerazione in parola. Si ritiene, quindi, che la chiamata al *call center* indipendentemente dal motivo che spinge l'utente a chiedere l'intervento di un

operatore umano debba rimanere gratuita per tutta la durata della comunicazione. Inoltre, si osserva che nel proprio comportamento la società H3G compie una discriminazione nella propria base di clienti individuando da un lato la clientela corporate e “cinque stelle” e dall’altro la clientela di “basso valore” addebitando solo a quest’ultima il citato costo di 33 centesimi minutari. Infine, dalla documentazione fornita dalla società nel corso dell’audizione emerge anche che solo alla clientela “cinque stelle” è consentito di interloquire con un operatore umano direttamente attraverso la digitazione del codice ad esso relativo nel primo ramo dell’albero di navigazione dei servizi del 133, mentre negli altri casi è necessaria una procedura più lunga.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che ricorrono i presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa prevista dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 da determinarsi tra un minimo di euro 120.000,00 (centoventimila/00) ad euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00);;

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 addebitando il costo minutarario di 33 centesimi al servizio di assistenza clienti anziché mantenerlo gratuito;

2. relativamente all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l’operatore non ha modificato il proprio comportamento, nel corso del presente procedimento, continuando ad addebitare il costo minutarario di 33 centesimi al minuto per le chiamate al call center con operatore umano della clientela di basso valore;

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 la violazione contestata;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al doppio del minimo edittale, previsto dall’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, equivalente ad euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all’articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Antonio Martusciello 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 legale in Trezzano sul Naviglio (MI), in via Leonardo da Vinci 1, e sede secondaria in Roma, in via Alessandro Severo 246, di pagare la somma di euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per la mancata ottemperanza alla diffida di cui alla delibera n. 147/10/CONS per aver continuato ad addebitare alla propria utenza per le chiamate al numero 133, con l'esclusione dei migliori clienti, un costo pari ad euro 0,33 al minuto;

DIFFIDA

la società H3G S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione della delibera 79/09/CSP, con particolare riferimento all'utilizzo di numerazioni a pagamento 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 11, della decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Del. 231/12/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. 231/12/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 all'operatore interessato e pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 27 aprile 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

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