

DELIBERA n. 25/13/CIR

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

**CICALA C/ H3G S.P.A.
(GU14 n. 459/12 e n. 1174/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 maggio 2013

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'articolo 1, 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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 6 aprile 2012, acquisita al protocollo generale al n. 16582/12, con la quale il Sig. Cicala 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.;

VISTA la nota del 17 maggio 2012, prot. N. 24948/12, 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 14 giugno 2012;

VISTA l'istanza del 20 settembre 2012, acquisita al protocollo generale al n. 47525/12, con la quale il Sig. Cicala 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.;

VISTA la nota del 1° ottobre 2012, prot. n. 51797/12, 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 14 novembre 2012;

UDITE le parti nel corso di predette udienze;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso delle istruttorie;

RITENUTO opportuno, stante l'omogeneità delle controversie summenzionate sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo, vertendo entrambe sulla di richiesta di indennizzo per la generalizzata sospensione di servizi supplementari, di procedere alla trattazione congiunta delle stesse;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto delle controversie e risultanze istruttorie

Con riferimento all'istanza del 6 aprile 2012 il sig. Cicala, intestatario di 6 utenze di rete mobile n. +393924306xxx, +393927774xxx, +393921361xxx, +393931618xxx, +393927111xxx e +393457131xxx, lamenta l'ingiustificata e improvvisa sospensione del servizio di "conference call".

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

- in data 3 ottobre 2007 il servizio di "conference call" veniva sospeso senza preavviso sulle utenze sopraindicate;
- in data 13 aprile 2011 l'istante inviava una mail ad H3G S.p.A., con cui richiedeva la riattivazione del predetto servizio su ciascuna delle n. 6 utenze suindicate.
- in data 14 aprile 2011, il Servizio Clienti rispondeva a tale mail, comunicando all'utente che il servizio di "conference call" era stato interrotto a tempo indeterminato a causa di un uso improprio da parte di alcuni clienti, al fine di arginare comportamenti anomali e fenomeni di congestione della rete, a danno della qualità del servizio offerto ai clienti stessi.
- successivamente, in data 18 luglio 2011, l'utente ha presentato istanza di conciliazione presso il CoReCom Campania al fine di ottenere la riattivazione del servizio.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto la riattivazione definitiva del servizio di "conference call" relativamente alle sei utenze suindicate, nonché la corresponsione, da parte di H3G S.p.A., di un indennizzo a ristoro dell'indebita

sospensione del predetto servizio, come da articolo 8 della carta clienti, da quantificarsi in euro 10,00 al giorno, oltre al rimborso delle spese di procedura.

La società H3G S.p.A., in sede di udienza, ha rappresentato che in data 13 aprile 2011 parte istante inoltrava una mail con cui si richiedeva la riattivazione del servizio di “conference call” su ciascuna delle sei utenze suindicate, alla quale il Servizio Clienti provvedeva a rispondere in data 14 aprile 2011, comunicando all’utente le motivazioni della disabilitazione di tale funzione.

In seguito all’avvio, in data 18 luglio 2011, della procedura conciliativa presso il CoReCom Campania, l’operatore ha comunicato, in data 1° agosto 2011, di aver riattivato il servizio su tutte le sei utenze interessate.

Più in generale, H3G S.p.A. ha precisato che il servizio di conferenza vocale, “conference call” o “multyparty”, è il servizio grazie al quale l’operatore rende possibile per i propri clienti comunicare contemporaneamente con più utenti. Tale servizio è stato oggetto di numerosi tentativi di frode a danno della H3G S.p.A. e, per tale ragione, a partire dal 3 ottobre 2007, è stato sospeso a seguito di una denuncia-querela presentata dall’operatore alla Polizia Postale e delle Comunicazioni di Roma.

La sospensione si è quindi resa necessaria a seguito di un utilizzo improprio del servizio tale da imporre all’Azienda un controllo approfondito, volto a tutelare l’integrità della propria rete e ad evitare il depauperamento della qualità del servizio offerto ai clienti in buona fede, in conformità ai principi sanciti dall’articolo 13 Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. n. 259/2003).

Con riferimento all’istanza del 20 settembre 2012, il Sig. Cicala, intestatario della utenza telefonica n. 3931618xxx, ha rappresentato quanto segue:

- in data 8 giugno 2006 veniva attivata l’utenza sopra citata con piano tariffario “Super 5”;
- in data 3 ottobre 2007 veniva sospeso il servizio di trasferimento di chiamata relativo all’utenza suindicata;
- in data 7 febbraio 2012 veniva avviata istanza di conciliazione presso il Co.Re.Com della Regione Campania e contestualmente avviato un provvedimento temporaneo (Art.5), al fine di ottenere la riattivazione del servizio di “trasferimento di chiamata” per l’utenza n. 3931618xxx;
- in data 13 settembre 2012, presso la sede del Co.Re.Com della Regione Campania, si è tenuta l’udienza nell’ambito del contenzioso summenzionato (rif. istanza del 7 febbraio 2012) in cui si dichiarava concluso con esito negativo il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante ha richiesto la riattivazione in via definitiva del servizio di trasferimento di chiamata relativo all’utenza n. 3931618xxx e la corresponsione di un indennizzo per la sospensione arbitraria e illegittima del predetto servizio, da liquidarsi in euro 300,00, nonché il rimborso delle spese di procedura da quantificarsi in euro 200,00.

La società H3G S.p.A., in sede di udienza, ha rappresentato quanto segue.

Il servizio di “trasferimento di chiamata” è quel servizio che consente all’utente di deviare verso altro numero di telefono le chiamate entranti in modo incondizionato, se

la linea risulta occupata o non raggiungibile o in caso di mancata risposta. Tale servizio è stato sospeso in data 3 ottobre 2007 e poi reso nuovamente disponibile per tutti i clienti a partire dal 25 novembre 2010 in modalità disattiva.

In particolare l'operatore ha precisato che il servizio di trasferimento di chiamata, o "*call forwarding*", è stato oggetto di numerosi tentativi di frode a danno della H3G S.p.A.. Per tale ragione, a partire dal 3 ottobre 2007, è stato sospeso a seguito di una denuncia-querela presentata dall'operatore alla Polizia Postale e delle Comunicazioni di Roma.

La sospensione si è quindi resa necessaria a seguito di un utilizzo improprio del servizio tale da imporre ad H3G S.p.A. un controllo approfondito volto a tutelare l'integrità della propria rete e ad evitare il depauperamento della qualità del servizio offerto ai clienti in buona fede, in conformità ai principi sanciti dall'articolo 13 Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. n. 259/2003).

H3G S.p.A. ha altresì rilevato che il servizio di "trasferimento di chiamata" è stato comunque ripristinato sull'utenza n. 3931618xxx in fase di gestione della richiesta di provvedimento temporaneo innanzi al CoReCom Campania e che, da parte del Sig. Cicala non è mai pervenuta alcuna richiesta di riattivazione antecedente al mese di maggio 2012, data di inoltro del GU5 al medesimo CoReCom, a seguito del quale è stato riattivato prontamente il servizio oggetto della presente istanza.

II. Motivi della decisione

All'esito delle attività istruttorie, le istanze del Sig. Cicala non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo a ristoro dell'indebita sospensione del servizio di "trasferimento di chiamata" e di "*conference call*" per le utenze indicate nel paragrafo precedente, occorre innanzitutto rilevare che si tratta di servizi accessori, totalmente gratuiti, la cui sospensione non ha avuto nessuna ripercussione sull'erogazione di tutti gli altri servizi offerti da H3G S.p.A. al proprio cliente.

Ciò premesso, al fine di verificare la sussistenza del diritto dell'utente, in base ai principi di equità e proporzionalità vigenti in materia, ad ottenere un indennizzo per la sospensione del servizio di conference call, va tenuto conto di quanto segue.

Le sospensioni lamentate sono intervenute a partire dal 3 ottobre 2007 e sono state poste in essere da H3G in maniera generalizzata per le motivazioni sopra illustrate. A fronte, dunque, delle sospensioni del servizio di "trasferimento di chiamata" l'istante non ha presentato alcun reclamo all'operatore, mentre a seguito della sospensione del servizio di "*conference call*" ha presentato reclamo all'operatore solo in data 13 aprile 2011, quindi a distanza di oltre tre anni dal verificarsi dell'evento. Successivamente, avendo ricevuto in data 14 aprile 2011 risposta dall'operatore, con la quale si evidenziavano i motivi della sospensione, soltanto in data 18 luglio 2011, e dunque dopo ulteriori tre mesi, l'istante si è rivolto al CoReCom Campania, proponendo il tentativo di conciliazione e contestuale istanza per un provvedimento temporaneo volto ad ottenere

la riattivazione del predetto servizio, a seguito della quale il servizio *de quo* risulta essere stato ripristinato sulle utenze in questione in data 1 agosto 2011.

Relativamente alla sospensione del servizio di “trasferimento di chiamata”, in data 7 febbraio 2012, ossia oltre 4 anni dopo il verificarsi della sospensione, l’istante si è rivolto al CoReCom Campania proponendo il tentativo di conciliazione e contestuale istanza per un provvedimento temporaneo volto ad ottenere la riattivazione del predetto servizio, che, come indicato nel sito web di H3G era già attivabile in modalità “opt-in” sin dal 2010, e che, comunque, a seguito di tale istanza è stato ripristinato sull’utenza in questione come dichiarato dal medesimo utente nel formulario GU14.

Si evidenzia, quindi, una totale carenza di interesse almeno fino alla data di presentazione del reclamo nel caso del servizio di “conference call” ed alla richiesta di intervento al Co.Re.Com., nel caso del servizio di “trasferimento di chiamata”, a seguito della quale, tuttavia, i servizi in contestazione risultano essere stati ripristinati sulle utenze in questione.

Alla luce di tali premesse, dunque, tenuto conto che la funzione degli indennizzi è quella di prestabilire la misura compensatoria in caso di disservizi causati dagli operatori in danno degli utenti, la richiesta di indennizzo non può essere accolta, in quanto, in disparte da ogni considerazione sulla legittimità delle motivazioni che hanno portato alla sospensione generalizzata del servizio, la condotta tenuta dall’utente evidenzia una totale carenza di interesse per i servizi accessori in parola, tale da rendere l’eventuale corresponsione di un indennizzo contraria ai sopra richiamati principi di equità e proporzionalità.

Il fatto, poi, che i servizi in contestazione siano stati riattivati su tutta la base clienti, rende superfluo pronunciarsi sulla richiesta di riattivazione degli stessi, pure contenuta nell’istanza dell’utente.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussistono gli estremi per la liquidazione di indennizzi né per la sospensione dei servizi di “trasferimento di chiamata” per l’utenza telefonica n. 3931618xxx né per la sospensione del servizio di “conference call” per le utenze telefoniche n. 3921361xxx, 3927774xxx, 3924306xxx, 3927111xxx, 3457131xxx, 3931618xxx, per le motivazioni sopra esposte né per disporre la riattivazione dei servizi in quanto già attivi;

RITENUTO, infine, di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura, stante il rigetto integrale dell’istanza per le suesposte ragioni.

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell’art. 31 del Regolamento per l’organizzazione e il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto delle istanze presentate dal Sig. Cicala in data 6 aprile 2012 e 20 settembre 2012.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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 alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it

Roma, 3 maggio 2013

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani