

Delibera n. 256/11/CONS

**Ordinanza ingiunzione nei confronti della società H3G S.p.A. per la
violazione dell'articolo 8, comma 4,
della delibera 179/03/CSP in materia di
mancata risposta a reclami
(Proc. Sanz. n. 73/10/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 5 maggio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, 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*”;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo *Allegato A*, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”, e successive modifiche e 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, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, ed in particolare l'articolo 8, comma 4;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 73/10/DIT del 27 dicembre 2010, e il relativo verbale di accertamento, di pari data, notificati in data 30 dicembre 2010, 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 dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP per non aver provveduto a comunicare alla sig.ra XXX Bianchi l'esito del reclamo nelle forme e nei tempi ivi prescritti;

VISTA la memoria difensiva della società H3G S.p.A. trasmessa a questa Autorità in data 4 febbraio 2011 e registrata al protocollo generale in data 7 febbraio 2011, con n. 0005669;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società H3G S.p.A. (di seguito anche la “Società”), in relazione a quanto contestato con atto n. 73/10/DIT, nelle proprie memorie difensive, ha innanzitutto precisato che la problematica lamentata dalla signora Bianchi concernente il mancato recapito dei prodotti acquistati e la conseguente indebita fatturazione di taluni importi, oggetto del reclamo presentato in data 4 luglio 2010, è stata causata da un disguido tecnico.

In relazione alle modalità di gestione del suddetto reclamo, la Società ha dichiarato che, in data 21 gennaio 2011, essa ha concluso con la signora Bianchi un accordo transattivo con il quale si è impegnata all’annullamento delle fatture emesse, al rimborso degli importi corrisposti e alla corresponsione di un indennizzo per il disagio arrecato, provvedendo in tal modo ad accogliere il suddetto reclamo.

La Società ha quindi affermato come, nel caso di specie, non possa ad essa essere mosso alcun rilievo in relazione a quanto prescritto dall’articolo 8, comma 4, allegato A della delibera n. 179/03/CSP in ordine alle modalità di gestione ai reclami in caso di rigetto, atteso che la Società ha ritenuto fondato il reclamo presentato dalla signora Bianchi e ha provveduto a ristorarla per i pregiudizi arrecati.

Con riferimento alle tempistiche di gestione del reclamo, la Società ha sottolineato come la delibera n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, non ponga in capo agli operatori l’obbligo di risolvere i reclami entro il termine di quarantacinque giorni bensì quello di indicare, nelle proprie Carte dei servizi, il termine massimo per la risoluzione degli stessi sancendo altresì il diritto dell’utente ad essere indennizzato nei casi in cui l’operatore, discostandosi da quanto previsto nella Carta dei servizi circa il livello di qualità dei servizi offerti, non evada il reclamo nei tempi ivi previsti.

Partendo da questo assunto, la Società ha affermato come oggetto di censura da parte dell’Autorità possa eventualmente essere, non già la mancata gestione dei reclami entro il termine di quarantacinque giorni, quanto piuttosto la mancata indicazione nella Carta dei servizi del termine massimo per la gestione dei reclami ovvero il mancato riconoscimento al cliente dell’indennizzo previsto da detta delibera in caso di ritardata evasione di un reclamo.

La Società ha quindi affermato come infondata sia la contestazione contenuta nell’atto n. 73/10/DIT atteso che in primo luogo essa, in conformità alla normativa regolamentare, ha inserito nella propria Carta dei servizi l’indicazione circa il termine massimo per la gestione dei reclami, in secondo luogo, con riferimento al caso di specie,

essa ha accolto, se pur in ritardo rispetto ai tempi contrattualmente previsti, il reclamo presentato dalla signora Bianchi e, da ultimo, essa ha provveduto ad indennizzare la cliente della ritardata gestione del reclamo.

In conclusione, la società H3G S.p.A. ha dichiarato che, oramai da tempo, ha introdotto una procedura per la gestione dei reclami in virtù della quale l'esito di ogni reclamo non accolto è inviato via sms al cliente con l'indicazione del link cui collegarsi per visualizzare i dettagli.

II. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare si evidenzia che le memorie difensive prodotte dalla società H3G S.p.A. sono state trasmesse tardivamente, ossia oltre il termine di trenta giorni prescritto dall'articolo 18, della legge 24 novembre 1981, n. 689 e, pertanto, sono irricevibili. Tuttavia, per mero tuziorismo giuridico, si riporta qui di seguito la posizione dell'Autorità in relazione alle deduzioni contenute in dette memorie le quali, ad ogni modo, non appaiono idonee ad escludere la responsabilità della Società in relazione a quanto contestato con atto n. 73/10/DIT.

Prima di procedere alla trattazione della fattispecie oggetto di contestazione, è opportuno richiamare il contenuto della disposizione regolamentare che si assume violata, ossia l'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Innanzitutto detta disposizione prescrive in capo agli organismi di telecomunicazioni l'obbligo di indicare nella Carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere in ogni caso superiore a quarantacinque giorni. In essa vengono poi prescritte le modalità con cui devono essere gestiti i reclami pervenuti dagli utenti. Gli organismi di telecomunicazioni sono tenuti a comunicare all'utente l'esito del reclamo entro il suddetto termine, ciò al fine, evidentemente, di sottrarre quest'ultimo alla situazione di incertezza derivante dal mancato riscontro da parte dell'organismo di telecomunicazioni a quanto da esso lamentato. La predetta disposizione prevede poi che gli organismi di telecomunicazioni, in caso di mancato accoglimento del reclamo, sono tenuti a darne comunicazione per iscritto all'utente dando indicazioni circa gli accertamenti compiuti e fornendo un'adeguata motivazione circa le ragioni che ne hanno determinato il rigetto. La finalità di prevedere l'obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo in ordine alla problematica da esso lamentata, ciò da un canto, al fine di riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni attesa l'asimmetria economico-informativa che caratterizza detto rapporto, dall'altra, al fine di consentire all'utente di avere contezza circa il mancato accoglimento del reclamo da esso presentato e di assumere, quindi, una decisione consapevole in ordine all'opportunità di proseguire o meno il rapporto contrattuale in essere con l'operatore.

Ebbene, con verbale di accertamento n. 73/10/DIT, è stato accertato che la società H3G S.p.A., con riferimento al reclamo presentato dalla signora Bianchi in data 4 luglio 2010, concernente la indebita fatturazione di taluni importi, non ha provveduto,

in violazione della *supra* richiamata normativa regolamentare, a comunicare per iscritto il mancato accoglimento del reclamo lasciando, quindi, la signora Bianchi in quella situazione di incertezza che la disciplina contenuta nella suddetta normativa mira invece proprio ad evitare. Del resto, non appare contestabile la circostanza che trattasi, nel caso di specie, di rigetto del reclamo e non, come invece sostenuto dalla Società, di un ritardato accoglimento; a ben vedere, difatti, a fronte di un reclamo presentato in data 4 luglio 2010, la Società non ha per lungo tempo fornito alcun riscontro alla cliente.

Soltanto in seguito alla notifica dell'atto di contestazione con cui è stato dato avvio al presente procedimento sanzionatorio, avvenuta in data 30 dicembre 2010, la Società si è attivata nei confronti della cliente provvedendo a contattarla per tentare la conclusione di un accordo transattivo; con detto accordo, sottoscritto in data 21 gennaio 2011, la Società si è impegnata a stornare le somme indebitamente fatturate e a rimborsare le somme prelevate ingiustificatamente dal conto corrente della signora Bianchi a fronte dell'impegno di quest'ultima di rinunciare a qualsiasi pretesa nei confronti della Società in relazione al rapporto tra queste intercorso. A tal proposito, deve rilevarsi come un accordo transattivo intervenuto tra un utente e un operatore non sia equivalente alla risposta in forma scritta ad un reclamo e come, pertanto, l'accordo transattivo siglato dalle parti in data 21 gennaio 2011 non risulti, in ogni caso, idoneo a soddisfare quanto previsto dalla delibera n. 179/03/CSP in materia di gestione dei reclami.

Del tutto inconferenti appaiono poi i rilevi formulati dalla Società nelle proprie memorie difensive circa l'estensione del potere dell'Autorità alla sola verifica dell'avvenuta indicazione nelle Carte dei servizi di un termine massimo per la gestione dei reclami e dell'avvenuto riconoscimento al cliente dell'indennizzo previsto da detta delibera in caso di ritardata evasione di un reclamo. A ben vedere, difatti, come sopra accennato, nell'allegato A della delibera n. 179/03/CSP, sono specificamente indicate le modalità e le tempistiche cui devono attenersi gli organismi di telecomunicazioni nella gestione dei reclami. Ebbene, non essendo revocabile in dubbio che le norme ivi contenute pongano precisi obblighi in capo agli organismi di telecomunicazioni e che, pertanto, essi nella gestione dei reclami siano tenuti ad osservarli, deve concludersi, con riferimento al caso di specie, che non avendo la società H3G S.p.A. assolto agli obblighi di cui all'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera 179/03/CSP in materia di gestione dei reclami, abbia violato la normativa regolamentare *de qua*.

RITENUTO, pertanto alla luce di quanto sopra esposto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società H3G S.p.A. dell'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP per non aver provveduto a comunicare alla sig.ra Bianchi l'esito del reclamo da questa presentato secondo le modalità e i tempi previsti dalla citata delibera, e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, da determinarsi tra un minimo di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) ed un massimo di euro 258.228,00 (duecentocinquattottomiladuecentoventotto/00);

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

- con riferimento alla gravità della violazione, va evidenziato che la condotta della Società non ha consentito alla cliente di avere contezza circa il mancato accoglimento del reclamo da essa presentato e di assumere, quindi, una decisione consapevole in ordine all'opportunità di proseguire o meno il rapporto contrattuale in essere con l'operatore;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va rilevato che la società H3G S.p.A. si è impegnata a stornare gli importi oggetto del reclamo *de quo*, a rimborsare gli importi prelevati e oggetto di contestazione in detto reclamo e a riconoscere una somma di euro duecentocinquanta per il disagio arrecato;

- con riferimento alla personalità dell'agente, la società H3G S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il corretto assolvimento degli obblighi regolamentari previsti dalla delibera n. 179/03/CSP;

- con riferimento 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, alla luce delle summenzionate considerazioni, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale, pari ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/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 della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA 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 legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo Da Vinci, n. 1 il pagamento di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per la violazione dell'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera 179/03/CSP;

DIFFIDA

altresì, la predetta società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP;

INGIUNGE

alla medesima 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 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 256/11/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. 256/11/CONS".

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

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 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.

Napoli, 5 maggio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

ICOMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola

