

## **Delibera n. 290/11/CONS**

**Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 85/10/DIT avviato nei confronti della società H3G S.p.A. per la violazione dell'articolo 8, comma 4, allegato a della delibera n. 179/03/CSP.**

L'AUTORITA',

NELLA riunione di Consiglio del 18 maggio 2011;

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'art. 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 dell'Autorità n.179/03/CSP del 24 luglio 2003 ed il relativo regolamento di cui all'allegato A, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 21 agosto 2003, n. 193;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 85/10/DIT del 30 dicembre 2010, notificato il 7 gennaio 2011, con il quale è stata contestata alla società H3G Italia 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 violazione, per i tre utenti Teleunit, XXX Ayroldi, YYY Capellutti, indicati nel verbale di accertamento, dell'articolo 8, comma 4, della delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP, condotte sanzionabili ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

VISTI gli atti del procedimento e le risultanza istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società H3G Italia S.p.A. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi.

In via preliminare, si osserva che la società H3G S.p.A. ha indicato, all'articolo 9 della propria Carta dei servizi, il termine massimo di risoluzione dei reclami, fissandolo in 45 giorni. Pertanto, in tutti i casi in cui il reclamo non è risolto entro il termine regolamentare, l'utente ha diritto agli indennizzi contrattuali previsti. Attraverso il riconoscimento degli indennizzi, nel caso, quindi, di risposta al reclamo oltre il termine di 45 giorni dalla sua presentazione, la società H3G ottempera all'obbligo fissato dalla direttiva generale sulla qualità dei servizi la quale, a parere dell'operatore, non obbliga gli operatori a risolvere i reclami entro quarantacinque giorni, bensì di fissare - nell'ambito del proprio livello di qualità di servizio - un certo termine massimo di risoluzione non superiore, appunto, a quarantacinque giorni.

Con specifico riferimento all'oggetto della contestazione, e pertanto alle singole posizioni degli utenti indicati nel verbale di accertamento (Teleunit, XXX Ayroldi, YYY Capellutti), H3G S.p.A. osserva quanto segue.

Nel caso Teleunit il reclamo cui fa riferimento il procedimento è stato risolto positivamente, con piena soddisfazione per il cliente.

L'utente ha sottoscritto diversi contratti con H3G S.p.A. dal 2005 al 2010. Fino al giugno 2010 non sono state riscontrate particolari criticità nella gestione del cliente. In data 10 giugno 2010, l'utente ha inviato un fax nel quale contestava il sollecito di pagamento per la fattura numero 1095015979, con scadenza 14 maggio 2010 e di importo pari a 100,00 euro, in quanto quest'ultima non gli era stata recapitata. In data 1 luglio 2010, il servizio clienti riscontrava, via posta elettronica, (codice id. 3508236) il reclamo del cliente, ribadendo la correttezza dell'importo fatturato (dovuto al rimborso spese previsto contrattualmente in caso di furto/smarrimento di una chiavetta dati in comodato d'uso) ed allegava la copia conforme della fattura contestata. Nel frattempo, perdurando il mancato pagamento nonostante il sollecito, la società H3G sospendeva il servizio in data 19 giugno 2010, per poi riattivarlo a seguito di ulteriore contatto con l'utente, che si impegnava al pagamento della citata fattura.

In data 24 giugno 2010, il cliente ha sollecitato la risposta al reclamo ribadendo la richiesta della copia conforme della fattura 1095015979. In data 9 luglio 2010, il servizio clienti ha contattato, a mezzo e-mail, il cliente (codice id. 3479506) elencando i precedenti tentativi di contatto telefonico andati falliti e precisando le ragioni tecniche per le quali non era stato possibile, fino a quel momento, inviare copia conforme della fattura in contestazione. In data 23 giugno e 8 luglio 2010, il cliente a mezzo raccomandata ha ribadito la richiesta di indennizzo. In data 26 luglio 2010, la società H3G ha dichiarato la propria disponibilità a indennizzare il cliente nel rispetto dei principi della propria Carta dei servizi ed, in ogni caso, a valutare eventuali richieste in tal senso da parte del cliente. In data 13 agosto 2010, il cliente ha inoltrato un'ulteriore comunicazione a mezzo fax in cui specificava la propria richiesta di indennizzo.

In data 10 settembre 2010, la società H3G ha emesso nota di credito n. 1090571242 di euro 700,00, riconosciuti a titolo di indennizzo.

Nel caso Ayroldi, il reclamo cui fa riferimento il procedimento è stato risolto positivamente solo in sede Corecom, con piena soddisfazione per il cliente. Tuttavia, in corso di gestione, al cliente è stata data risposta scritta, tramite SMS, dell'avvenuto rigetto della sua richiesta.

In data 11 febbraio 2010, la linea dell'utente è stata sospesa solo per le chiamate in uscita, in quanto la carta di credito associata ai pagamenti previsti dal contratto risultava bloccata dalla società emittente.

In data 15 febbraio 2010, la sig.ra Ayroldi ha inviato il primo fax di reclamo citato dal procedimento di sanzione in oggetto, nel quale lamentava la sospensione della linea. La sig.ra Ayroldi, contattata il giorno seguente, comunicava ad H3G gli estremi della nuova carta di credito. Lo stesso giorno l'utenza viene riattivata.

In data 19 febbraio 2010, l'utente ha inviato un ulteriore fax, nel quale chiedeva un indennizzo di euro 300,00, come da carta servizi, per la sospensione della linea. La società H3G apriva un apposito codice di reclamo, e generava una risposta scritta via SMS in data 24 febbraio 2010. In tale risposta, la società H3G comunicava di ritenere infondata la richiesta di rimborso in quanto la sospensione era avvenuta in accordo alle condizioni di contratto.

Nel caso Capellutti, il reclamo cui fa riferimento il procedimento è stato risolto positivamente, con piena soddisfazione per la cliente.

In data 21 aprile 2010, la sig.ra Capellutti ha chiesto il dettaglio del traffico relativo alla fattura numero 1080792986 (relativo al traffico di febbraio 2010). Lo stesso giorno la società H3G ha comunicato tramite contatto telefonico con l'utente rappresentando la necessità di una richiesta scritta accompagnata da documento di identità per poter inviare il dettaglio di traffico.

In data 22 aprile 2010, la richiesta di cui sopra perveniva alla società H3G e il successivo 26 aprile 2010 veniva riscontrata a mezzo email.

In data 28 aprile 2010, l'utente scriveva nuovamente al servizio clienti indicando che l'allegato era illeggibile. Lo stesso giorno H3G inviava nuovamente all'indirizzo mail il dettaglio del traffico richiesto.

In data 10 maggio 2010, perdurando il mancato pagamento della suddetta fattura, la società H3G sospendeva la linea solo per il traffico in uscita.

In data 11 maggio 2010, la sig.ra Capellutti inviava un fax di reclamo nel quale richiedeva la riattivazione della linea minacciando di agire legalmente. La società H3G provvedeva a riattivare immediatamente il servizio riconoscendo un indennizzo pari all'importo di 399.45 euro.

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

Le eccezioni sollevate dalla società H3G S.p.A. risultano accoglibili, avendo la stessa dimostrato che in termini di fatto i reclami dei tre Clienti siano stati gestiti secondo le prescrizioni normative vigenti.

Ciò premesso, si fa presente che, in due dei tre casi in esame (Teleunit e Capellutti), ove H3G ha riconosciuto la fondatezza del reclamo, la prescrizione della delibera n. 179/03/CSP non ha ragione di essere invocata. Infatti, nel caso in cui il reclamo fosse stato rigettato, H3G sarebbe stata effettivamente tenuta a formulare in forma scritta

all'utente una comunicazione, indicando dettagliatamente le relative motivazioni. Tale specifico onere non si riscontra, invece, nei due casi di accoglimento del reclamo.

Di conseguenza, H3G ha sì prolungato il termine previsto dalla propria Carta dei servizi per la gestione del reclamo presentato dal cliente Teleunit, ma la stessa ha, però, riconosciuto l'indennizzo al cliente per il ritardo nella gestione del reclamo.

Viceversa, nel caso del cliente Capellutti, il reclamo non solo è stato gestito positivamente per il cliente stesso, ma la sua risoluzione è avvenuta in tempi ben inferiori a quelli prescritti dalla Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda invece il caso Ayroldi, infine, si conferma che, proprio in ottemperanza alle disposizioni della stessa delibera n. 179/03/CSP, non essendo stato accolto il reclamo della cliente, la risposta scritta prescritta dalla predetta delibera è stata inviata via SMS, la cui ricezione è stata confermata e registrata.

Pertanto l'SMS inviato in queste situazioni riporta un riferimento ipertestuale ad un link gratuito consultabile nella pagina personale dell'utente (<http://portale3.tre.it/133/recris/id/4300>) con la descrizione della ragione del mancato accoglimento.

RITENUTO, pertanto, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

### **DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento n. 85/10/DIT del 30 dicembre 2010, avviato nei confronti della società H3G Italia S.p.A. per le motivazioni sopra esposte.

La presente delibera è pubblicata sul sito web: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 18 maggio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Ing Roberto Viola