



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 344/14/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ H3G S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 8, COMMA 4, ALLEGATO A, DELLA
DELIBERA n. 179/03/CSP
(CONTESTAZIONE n. 3/14/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 giugno 2014;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/12/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249,
come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 3/14/DIT del
5 febbraio 2014;

VISTA la nota dell'11 marzo 2014 con cui la società H3G S.p.A. ha trasmesso la
propria memoria difensiva e ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società H3G S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 27
marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle attività di vigilanza svolte dall'Autorità è emerso che la società
H3G S.p.A. non ha fornito riscontro, secondo le modalità e le tempistiche indicate
dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, agli utenti Chianca, Dalessandro
e Formisano. In particolare, la predetta Società si è limitata a riferire l'esito della
gestione dei reclami medesimi, ma non ha prodotto alcun documento utile a dimostrare
di averli correttamente gestiti nei termini previsti dalla normativa vigente ovvero di aver
informato gli utenti in merito alle motivazioni che ne hanno impedito l'accoglimento.

Tanto premesso, con atto n. 3/14/DIT, è stato avviato un procedimento
sanzionatorio per la violazione dell'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera
n. 179/03/CSP.

2. Deduzioni della società

La società H3G S.p.A. (di seguito la "Società") ritiene che la contestazione in
oggetto sia infondata per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, la Società rappresenta che, in considerazione del numero
elevato di reclami da gestire mensilmente, nonché della frequente sovrapposizione
temporale di contestazioni aventi il medesimo oggetto ed inviati con modalità diverse,
risulta fisiologica la presenza di casi che sfuggono al normale *iter* di trattazione e dei
quali non è rinvenibile a sistema un riscontro immediato al cliente.

La Società aggiunge che, di prassi, il Servizio clienti tenta dapprima un contatto
telefonico con il singolo utente, così da poter avere una percezione immediata delle sue
esigenze e, di conseguenza, addivenire ad una sua più ampia soddisfazione. È evidente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che, in tali casi, non è possibile tenere “copia” dei contatti avvenuti con il cliente tramite il canale telefonico.

In relazione alla segnalazione della sig.ra Chianca, la Società dichiara di aver ricevuto un fax di reclamo in data 22 maggio 2013, ma, per un errore tecnico fisiologico, risulta sfuggito l’invio di un riscontro all’utente. Successivamente, tuttavia, in occasione del ricevimento di un secondo reclamo, il dipartimento competente ha contattato l’utente anche se non è possibile fornire prova di tale attività. In ogni caso, il cliente ha firmato una transazione con accoglimento del proprio reclamo e senza ulteriori istanze.

In ordine alla segnalazione del sig. Dalessandro, la Società precisa di aver ricevuto tre *e-mail*, in data 23 gennaio 2013, 25 gennaio 2013 e 1 febbraio 2013, alle quali è stato fornito riscontro, sempre via *mail*, in data 24 gennaio 2013, 27 gennaio 2013 e 2 febbraio 2013. L’utente, di seguito, ha inviato un’altra segnalazione in data 13 febbraio 2013 ed il Servizio clienti ha cercato di contattarlo, ma senza successo, per cui, nelle more dei 45 giorni utili per fornire riscontro, la Società ha ricevuto, in data 6 marzo 2013, ulteriore richiesta di chiarimenti in merito alla precedente segnalazione. Con nota dell’11 marzo 2013, dunque, è stato fornito riscontro sia alla *mail* del 6 marzo 2013 sia alla richiesta del 13 febbraio 2013. La Società aggiunge che le istanze dell’utente sono state accolte mediante corresponsione di una somma superiore all’ammontare del credito residuo presente sulla SIM a lui intestata.

In merito al caso del sig. Formisano, infine, la Società dichiara di aver sempre informato ed aggiornato il cliente circa la propria situazione amministrativa, ma, trattandosi in alcuni casi di riscontri forniti telefonicamente, non è possibile fornire prova. Per quanto concerne le raccomandate pervenute in data 27 febbraio 2013 e 24 luglio 2013, la Società rileva che esse sono state già anticipate via fax per cui, al momento della loro ricezione, l’utente già risultava contattato per la completa risoluzione del suo reclamo.

In conclusione, la Società manifesta, comunque, l’intenzione di provvedere ad un maggior controllo delle attuali procedure interne con l’obiettivo di incrementare l’utilizzo dell’invio al cliente di un SMS contenente l’indirizzo di una *Orphan Page* attraverso la quale sia possibile ricevere un completo riscontro al reclamo con particolare riguardo ai casi di rigetto delle istanze ricevute.

3. Valutazioni dell’Autorità

Le eccezioni sollevate dalla società H3G S.p.A. non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, appare opportuno evidenziare che l’Autorità, con atto n. 3/14/DIT, ha contestato alla società H3G S.p.A. la violazione dell’articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, in quanto la Società non ha dimostrato di aver fornito esaustivo riscontro ai numerosi reclami inoltrati dagli utenti Chianca, Dalessandro e Formisano.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

A tal proposito, appare opportuno sottolineare che, con la citata delibera, l'Autorità ha prescritto agli operatori di indicare, nelle proprie Carte dei servizi, il termine per la definizione dei reclami, termine che, in ogni caso, non può essere superiore a 45 giorni decorrenti dalla ricezione del reclamo medesimo. In relazione, poi, alle modalità con cui devono essere gestiti tali reclami, è previsto che gli operatori siano tenuti a comunicare, entro il suddetto termine, l'esito del reclamo che, ove non accolto, deve essere fornito per iscritto ed adeguatamente motivato al fine precipuo di consentire all'utente, da un lato, di comprendere le ragioni del rigetto delle sue pretese e, dall'altro, di decidere se avvalersi degli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento.

In ordine ai casi contestati, già in fase pre-istruttoria, è stato appurato che la società H3G S.p.A. non ha affatto gestito i reclami ricevuti secondo i tempi e le modalità sopra indicati, in quanto non ha dimostrato di aver fornito tutte le informazioni ed i riscontri necessari affinché i clienti fossero edotti delle verifiche effettuate dal gestore in merito alle contestazioni da essi sollevate.

In particolare, con riferimento al reclamo presentato dalla sig.ra Chianca, concernente la richiesta di rimborso della Maxirata finale relativa al contratto sottoscritto, la Società, in fase pre-istruttoria, ha dichiarato che il cliente non aveva diritto al rimborso perché "non eleggibile" mentre, nell'ambito del procedimento sanzionatorio *de quo*, ha sostenuto che per un errore tecnico fisiologico risulta sfuggito l'invio di un riscontro scritto all'utente il quale, comunque, è stato contattato telefonicamente. È, pertanto, evidente, che la Società non ha rispettato la disposizione regolamentare che prevede, nei casi di rigetto, un adeguato riscontro, reso in forma scritta e contenente l'esito degli accertamenti svolti, entro il termine di 45 giorni, e non una semplice telefonata, peraltro non tracciabile.

Per quanto concerne la segnalazione del sig. Dalessandro, si osserva che la Società, nella gestione delle numerose contestazioni del cliente relative al mancato rimborso del credito residuo a seguito dell'avvenuta cessazione dell'utenza, si è limitata a ripercorrere la cronologia delle attività eseguite senza, tuttavia, dimostrare di aver fornito esaustive informazioni all'utente in relazione al mancato rimborso, tramite bonifico bancario, delle somme richieste. Più precisamente, la Società ha, dapprima, trasferito per errore il credito residuo su altra SIM e, dopo, ha aperto una segnalazione interna ed invitato l'utente ad attendere le tempistiche necessarie alla definizione della vicenda.

In relazione, infine, ai reclami trasmessi dal sig. Formisano, e vertenti su ripetute sospensioni dell'utenza e mancata portabilità, la Società ha meramente trasmesso un dettagliato "storico cliente" senza, tuttavia, provare di aver fornito alcun riscontro al cliente se non tramite contatti telefonici i quali, come dalla medesima ribadito, non sono rintracciabili.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti, per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 ad euro 258.228,00 ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale per ciascuno dei casi accertati, per un totale di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società non ha rispettato le disposizioni regolamentari concernenti i tempi e le modalità di riscontro ai reclami degli utenti;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società ha gestito le contestazioni ricevute, mediante strumenti alternativi quali contatti telefonici e *mail* e ha provveduto, anche se in ritardo, a sanare la posizione amministrativa e contabile dei clienti mediante lo storno ovvero il rimborso delle somme contestate;

C. Personalità dell'agente

La Società ha tenuto un comportamento collaborativo sia in fase pre-istruttoria che nel corso dell'attività istruttoria collegata al procedimento *de quo*. La Società è, comunque, dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata dei reclami ricevuti con specifico riguardo alle modalità ed alle tempistiche previste dall'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2012, pari a 2.308 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società H3G S.p.A. – codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, e sede operativa in Roma, Via Alessandro Severo n. 246, ha violato l'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per non aver fornito esaustivo riscontro ai numerosi reclami inoltrati dagli utenti Giorgia Chianca, Francesco Dalessandro e Ciro Formisano;

ORDINA

alla predetta società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 30.987,00 (trantamilanovecentottantasette/00) per la violazione dell'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

DIFFIDA

la predetta società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

INGIUNGE

alla citata società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 344/14/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 344/14/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 giugno 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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