

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 76/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia

Mendella/H3G S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

PRESENTI	ASSENTI
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/6593/10, con la quale la ricorrente, sig.ra Mendella, ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota prot. n. VC/6705/10, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Mendella ha proposto istanza di definizione della controversia nei confronti di H3G contestando il ritardo e la sospensione nella fornitura del servizio sull'utenza 339 ..., con conseguenti spese non giustificate e mancata trasparenza contrattuale.

In particolare, la ricorrente ha contestato di essersi vista inibire temporaneamente le chiamate e gli sms, in seguito al cambio di profilo da ricaricabile 3 a Power 3.

Riceveva conferma di un tanto dal servizio clienti del gestore che, nel dar conto della disponibilità del

credito residuo dopo il cambio profilo, le confermava la necessità di dover attendere dalle 24/48 ore prima dell'effettivo utilizzo del telefono, a meno che non avesse provveduto a effettuare un'altra ricarica.

In aggiunta a tale dogianza, la signora Mendella contestava al gestore un presunto eccessivo addebito di sms.

Si costituiva l'operatore convenuto esponendo, in primo luogo, che "il ricorso deve ritenersi inammissibile in quanto non contiene gli elementi prescritti a pena di inammissibilità di cui all'art. 14, comma III Delibera 173/07/CONS..." per omessa indicazione della sede del gestore.

Ferme le assorbenti eccezioni e deduzioni di cui sopra, H3G, per mero scrupolo difensivo, eccepiva quanto segue:

"in data 15.09.2009, la Signora Mendella sottoscriveva con l'esponente un contratto per l'attivazione dell'utenza prepagata con numerazione originaria +39 392- ..., poi divenuta, nell'ambito dell'operazione di portabilità del 25.09.2009, n. + 39 339- L'utenza veniva abbinata al piano tariffario <3 Autoricarica>... Come previsto nell'art. 4.1 del Regolamento di Servizio <Scegli 3 08-Ric. 10>, il Cliente si impegnava, per i successivi 24 mesi decorrenti dalla data di stipula contrattuale, ad effettuare una o più ricariche di valore complessivo minimo mensile non inferiore ad Euro 10,00. L'eventuale differenza tra quanto effettivamente ricaricato nel mese solare rispetto alla soglia minima concordata sarebbe stata poi addebitata all'utente mediante l'emissione di specifica fattura ex artt. 4.2. e 4.3. del citato Regolamento di Servizio".

Circa la variazione del piano tariffario sull'utenza 339- ... e sul relativo costo addebitato, il gestore contestava le affermazioni di controparte in quanto:

- "come risulta dalla documentazione allegata da controparte, la Signora Mendella alle ore 19:19:05 del 24.07.2010 procedeva alla variazione del piano abbinato all'utenza n. +39 339- ..., optando per il piano tariffario denominato <3 Power 10>. Come anche chiaramente riportato sul sito web www.tre.it, il servizio di cambio del piano tariffario ha un costo di 9,00 (I.V.A. inclusa). In caso di utenze prepagate, tale importo viene detratto dal credito residuo presente sull'utenza al momento dell'operazione. Peraltro, qualsiasi canale venga utilizzato per effettuare tale operazione, l'utente viene preventivamente informato – ovvero prima di confermare definitivamente il cambio piano- circa il costo che sarà poi addebitato per tale variazione contrattuale. ... dall'esame del tabulato del luglio 2010, il credito residuo presente sull'utenza de qua, prima della suddetta modifica, era pari ad Euro 17,25. A seguito della citata variazione, esso è divenuto pari ad Euro 8,25.".

Pertanto, le contestazioni di controparte relative alla perdita del credito in seguito alla variazione del piano tariffario sono, per il gestore, infondate e smentite per tabulas atteso che "dedotto l'addebito – ed unico costo- per la variazione del piano tariffario (Euro 9,00), la Signora Mendella ha conservato – e conseguentemente beneficiato- il restante credito presente sull'utenza oggetto di contestazione".

In merito a una presunta impossibilità di usufruire del servizio successivamente alla variazione contrattuale, il gestore riteneva prive di pregio le affermazioni di controparte in quanto "dal tabulato in allegato, l'esponente rileva come l'utenza oggetto di discussione abbia generato, successivamente alla variazione del piano, traffico già nella stessa giornata del 24 luglio 2010 (si veda la chiamata voce generata alle ore 22:13:05 della durata 2 min. e 47 sec" e che ulteriori eventi di traffico erano stati registrati anche nelle giornate seguenti.

Quanto ad un presunto ed eccessivo addebito per sms, il gestore respingeva le affermazioni di controparte in quanto destituite di fondamento: "...Ja capacità massima di ogni sms è pari a 160 caratteri di testo (compresi gli spazi e i segni di punteggiatura) e che l'impiego di caratteri cosiddetti speciali (come le lettere accentate, smile) occupano non un solo carattere, ma molti di più, con conseguente allungamento del testo e, per l'effetto, il consumo e l'addebito di più sms. Ad ogni modo, la differenza di computo totale di caratteri che formano un singolo sms dipende dalle impostazioni presenti sul videofonino, né il cambio piano può di per sé comportare alcuna variazione in questo senso".

Replicava la ricorrente ribadendo le proprie posizioni.

II. Motivi della decisione

La vicenda oggetto della presente controversia riguarda il comportamento assolutamente non trasparente del gestore sul piano degli obblighi informativi, con particolare riferimento al fatto di non esser stata previamente informata dell'impossibilità, ancorché temporanea, di utilizzare il credito residuo per un periodo variabile tra le 24/48 ore successive al cambio di piano tariffario, se non procedendo ad una ricarica di almeno 5,00 euro. Oltre a ciò, la controversia riguarda anche l'aspetto legato al costo degli sms, profilo che sarebbe rientrato dopo la segnalazione del ricorrente.

La domanda della ricorrente non merita accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si osserva, in primo luogo, che il sito istituzionale della Tre fornisce, sotto forma di FAQ, le informazioni utili e, per quel che qui interessa, anche quelle relative ai costi conseguenti al cambio di piano tariffario (che rinvia ad altre sezioni o al numero verde messo a disposizione).

Vi è da dire – circostanza che sembra deporre a favore della ricorrente – che la pagina principale non riporta, sotto forma di avvertenze, informazioni relative a limitazioni nell'utilizzo del servizio, in seguito al cambio di piano tariffario.

In ogni caso, non vi è nemmeno la prova - posto che la ricorrente, prima ha cambiato il profilo tariffario e solo successivamente ha chiamato il gestore- che dette informazioni non sarebbero state rilasciate se la ricorrente si fosse premurata di chiamare preventivamente il servizio clienti prima di procedere con il cambio del profilo tariffario.

Per quanto riguarda la contestazione relativa all'addebito eccessivo di sms, la domanda della ricorrente non merita accoglimento, non solo per le ragioni opposte dal gestore, ma in quanto la contestazione stessa è sfornita del tutto di qualsivoglia supporto probatorio.

Si ritiene equo, in un'ottica conciliativa e a favore dell'utente, liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/oo) confermando la proposta di componimento della controversia inoltrata dal gestore nell'ambito del presente procedimento definitorio (pari a € 100,00).

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento non risulta provata la responsabilità della società H3G S.p.A.;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/4669/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. E' rigettata l'istanza della ricorrente, signora . Mendella.

2. La società H3G S.p.A. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite ricarica o, se non possibile, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/oo).

3. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera AGCom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

4. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della Comitato Regionale per le Comunicazioni FVG

legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

5. La H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

7. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -

IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCIA -