

DELIBERA n° 7 / 2019
Definizione della controversia

/ H3G S.p.A ora Wind Tre S.p.A.
GU14/150/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia
nella seduta del **8/1/2019**

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;
- 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 regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito Regolamento).
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza del Sig. (di seguito **Istante**), prot. n. 14541/17, con la quale chiede di definire la controversia nei confronti della **H3G S.p.A. ora**

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'Istante, in relazione all'utenza **328 8651393**, nei propri scritti, riferisce, quanto segue:

il 26 dicembre 2015 ha inviato ad H3G, tramite "app" ufficiale, installata sul proprio smartphone, un reclamo scritto, con cui contesta un addebito costi, avvenuto il 24 dicembre 2015, di euro 3,96 relativo a servizi "Contenuti sotto copertura 3" mai richiesti, chiedendo immediata disattivazione di tali servizi, il rimborso delle somme relative addebitate ed espressa risposta scritta al reclamo stesso.

L'istante, nelle proprie repliche alla memoria della Wind, rileva come "*corretto thema decidendum*", il mancato adeguato riscontro, richiesto espressamente "*per iscritto*", da parte dell'operatore, al proprio reclamo scritto, e a tal proposito, invoca il comma 4 dell'art. 8 dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP che stabilisce: "*Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n. 182/02/CONS.*"

In base a tali premesse l'Istante chiede l'indennizzo previsto all'art. 11 della Delibera n. 73/11/CONS.

L'Istante a supporto di quanto lamentato deposita testo del reclamo e repliche alle deduzioni avversarie.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

L'operatore Wind, nella propria memoria difensiva, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- il piano tariffario "*3Power 10*", associato alla numerazione **3**, è un piano a consumo;
- fruire di servizi implica il correlato pagamento;
- non risulta essere stato attivo nessun servizio in abbonamento a pagamento;
- gli addebiti contestati dall'istante sono relativi a navigazione, tramite smartphone, su pagine a pagamento, non si tratta quindi di servizi aggiuntivi in abbonamento ma di navigazione su pagine a pagamento (es. repubblica, corriere della sera) la cui navigazione è gestita unicamente dal cliente dal proprio terminale.
- Wind, a seguito del reclamo inviato dal cliente, provava a prendere contatto con il medesimo ma vani sono stati tutti tentativi dei quali il cliente veniva reso edotto tramite la mail del 27.12.2015;
- l'Istante non si è mai reso reperibile ai tentativi di contatto telefonico

effettuati dal servizio clienti e tale circostanza è dal cliente stesso confermata quando riferisce *“non risponderò ad eventuali tentativi di contatti telefonici da parte del servizio clienti dell’azienda”*;

- il contatto telefonico si rendeva necessario sia per fornire chiarimenti che per dare indicazioni al cliente su come evitare la navigazione in tali siti in quanto la richiesta di disattivazione dei servizi non poteva essere gestita trattandosi di pagine di navigazione tramite terminale e non di contenuti digitali in abbonamento.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata da parte istante nei confronti della **Wind** non può trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono.

L’istante lamenta, segnatamente, *il mancato adeguato riscontro “per iscritto”, da parte dell’Operatore*, al reclamo, inoltrato tramite “App” ufficiale installata sul proprio smartphone, relativo ad addebiti per servizi di “Contenuti sotto copertura 3”.

Preliminarmente, si rileva che il Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G S.p.A. (di seguito **Carta**) all’**Art. 9 - “Addebiti e reclami”** stabilisce che:

“I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139):

- tramite la funzionalità “Contattaci” dell’Area Clienti 133/139, disponibile dal sito internet www.tre.it o www.tre.it/business, accedendo all’Area Clienti 133 o 139 (area riservata ai Clienti registrati), o lettera raccomandata A/R all’indirizzo Casella postale 133, 00173 Roma Cinecittà, a mezzo fax (al numero verde 800 179600 per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business, forniti dallo stesso Customer Care), [...] Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, 3 comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti[...] L’esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l’esame del reclamo da parte di 3 richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui 3 non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza all’art.4 comma 1 della Delibera 104/05/CSP. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da H3G in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. [...]

Mentre l’**Art. 5 – “Assistenza”**, della medesima Carta, stabilisce che:

I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l’anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: voce ai numeri 133 o 139, Web Self Care dall’Area clienti 133 o 139 del sito www.tre.it, o dal proprio Terminale gratuitamente alle sezioni 133 e 139 del portale mobile 3, tramite l’apposita App 3 per smartphone [...]

Premesso quanto sopra, si rileva che l’Istante non ha inviato il reclamo scritto utilizzando i recapiti ufficiali individuati nella Carta. L’utilizzo dell’App 3” per smartphone, è previsto infatti come modalità di accesso al Customer Service per ricevere informazioni e assistenza e non per l’inoltro di reclami in forma tracciabile, riconosciuta dall’operatore, e indicata nella medesima Carta all’art. 9 **“Addebiti e reclami”**.

Inoltre si rileva che l'operatore, ricevuta la segnalazione, ha provato più volte, attraverso il Servizio Clienti 3, a contattare telefonicamente il cliente, circostanza questa confermata dall'istante, ma vani sono stati tutti tentativi effettuati, di conseguenza l'operatore il 27/12/2015, tramite mail, ha reso edotto l'istante circa i tentativi di contatto telefonico effettuati, *al fine di ricevere ulteriori dettagli e fornire informazioni esaurienti*, senza ottenere in esito alcuna risposta.

L'istante non rispondendo ai ripetuti tentativi di contatto telefonico da parte dell'operatore, ha dimostrato scarsa collaborazione e disinteresse a ricevere celermente assistenza e informazioni circa la possibilità di risolvere il problema segnalato, vanificando in tal modo il riscontro sollecito del gestore. Alla luce di quanto sopra e nella considerazione stessa che l'istante, nella proposizione del reclamo, non solo non ha utilizzato i recapiti indicati all'art. 9 della Carta Servizi dell'operatore, rivolgendosi di fatto al servizio di assistenza clienti, ma si è anche negato ad ogni possibile contatto telefonico da parte dell'operatore, la testuale pretesa: *"richiedo espressamente risposta scritta mediante stesso mezzo, pertanto non risponderò ad eventuali tentativi di contatti telefonici da parte del servizio clienti di codesta Azienda"*, potrebbe apparire quantomeno inopportuna se non addirittura pretestuosa.

Per quanto sopra argomentato la richiesta di indennizzo, secondo l'art. 11 della Delibera n. 73/11/CONS, per mancata risposta al reclamo nelle modalità previste al comma 4 dell'art. 8 dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP, non può trovare accoglimento, stante l'impossibilità di qualificare l'inoltro della contestazione tramite "App", come formale reclamo scritto avente i requisiti previsti nella Carta.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

il rigetto della richiesta da parte del Sig. _____ nei confronti della società **H3G S.p.A. ora Wind Tre S.p.A.**

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia e dell'AGCOM*.

Palermo, 8/1/2019

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Giuseppe DI STEFANO

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara