

DETERMINAZIONE n. 1 del 20 gennaio 2017

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX / H3G XXXX

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 2 aprile 2007, n. 40 recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*;

VISTI la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;*

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”* e successive integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS *“Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’“Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome”, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 10 del 29 aprile 2016 avente ad oggetto “Modifica assetto organizzativo di tre settori a diretto riferimento del Segretario generale e nomina dei dirigenti responsabili” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del “Settore Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all’Autorità per la partecipazione”;

VISTA l’istanza n. 148 del 20 maggio 2015 con cui il Sig. XXXXXXXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società H3G XXX (di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Il Sig. XXX, titolare di un contratto residenziale sull’utenza dati n. 391 132XXX con la società H3G, lamenta la mancata consegna di copia del contratto, l’irregolare funzionamento del servizio internet, nonché l’impossibilità di visionare il dettaglio del traffico effettuato.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di non aver mai ricevuto il contratto stipulato nel giugno 2013;
- di aver avuto difficoltà ad installare il programma relativo alla “chiavetta” con conseguente mancato funzionamento per 10 giorni fino all’intervento di un tecnico di fiducia;
- di aver ravvisato malfunzionamenti nell’utilizzo dell’utenza dati *de qua*, ripetute difficoltà ad avviare e ripristinare il collegamento internet che, in ogni sessione di lavoro, risultava spesso interrotto;
- riscontrava la difficoltà di controllare il traffico maturato in corrispondenza di ogni sessione di lavoro, nonché discrepanze nel conteggio dei minuti;
- l’operatore non rendeva disponibili i “tabulati”;
- segnalava i disservizi presso l’operatore e, in particolare, inviava una e-mail in data 2 agosto 2014 rimasta inesitata, come altre segnalazioni inviate successivamente.

In data 6 maggio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore H3G, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso; l'operatore, richiamando l'articolo 2 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS nell'udienza di conciliazione si impegnavo ad erogare € 10,00 entro e non oltre 60 giorni dalla data dell'udienza medesima a mezzo accrediti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. la consegna dei tabulati;
- ii. l'indennizzo per la mancata fornitura del servizio dati nei primi 10 giorni dalla conclusione del contratto;
- iii. l'indennizzo *“per scarso servizio”* con interruzioni nell'arco di 8 mesi;
- iv. l'indennizzo per mancata ai reclami *“dalla data 2.8.2014 e in seguito”*.

In data 30 settembre 2015 la parte istante inviava a quest'Ufficio comunicazione attinente le asserite interruzioni.

2. La posizione dell'operatore.

In data 19 giugno 2015 la società H3G ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato con la quale ha respinto le contestazioni riferite *“alla numerazione +39 391-13.23.XXX attivata in data 10.01.2014 con piano tariffario dati ricaricabile “Super Web New (doc. 1)”*.

In via preliminare, l'operatore ha eccepito:

- *“l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione ex art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS”* atteso che *“il Gestore, in occasione dell'udienza di conciliazione del 06.05.2015 (doc. 3) si è impegnato ad erogare all'istante la somma di € 10,00. Il suddetto indennizzo è stato riconosciuto, tramite ricarica sulla numerazione di cui si discute, in data 04.06.2015 (doc. 4) (...) Per tali ragioni, avendo il Signor XXX ricevuto gli indennizzi previsti per le contestazioni formulate nei confronti del Gestore e, in particolare, per quelle inerenti l'irregolare funzionamento del servizio base (Cfr. art. 24 Carta dei Servizi- doc. 9), nessun ulteriore somma potrà essere erogata in suo favore”*;

- *“che vengano respinte tutte le domande avversarie formulate nella presente istanza di definizione in quanto nuove rispetto a quanto richiesto nella precedente fase di conciliazione, laddove il Signor XXX si era limitato ad una generica domanda di risarcimento per i danni subiti, oltre che di definitiva risoluzione della problematica connessa al servizio dati (cfr. Formulario UG, agli atti)”*.

La società H3G ha, infine, contestato *“la genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie in quanto il Sig. XXX lamenta generiche interruzioni del servizio dati senza, peraltro, specificare se il presunto disservizio si sia verificato in luoghi aperti o, ad esempio, all'interno di edifici, né vengono fornite precise indicazioni temporali (individuazione del lasso temporale in cui si verifica tale assenza del segnale radiomobile “3”)”*.

Nel merito l'operatore ha rilevato *“l'infondatezza di quanto ex adverso lamentato, osservando come la condotta posta in essere da H3G XXX sia sempre stata conforme a principi di lealtà e correttezza, senza violazione di alcuna disposizione normativa e contrattuale”*.

Con riferimento alle *“contestazioni inerenti la mancata consegna del contratto”* ha osservato che:

- *“il contratto tra le parti è stato sottoscritto tramite rivenditore autorizzato H3G XXX (Seven Consulting S.r.l.), vis à vis. In questi casi, una copia del contratto viene rilasciata al momento della stipula ed è comunque sempre possibile per l'utente richiedere la propria copia”*;

- con la sottoscrizione del contratto *“il Sig. XXX ha dichiarato di conoscere ed accettare il contenuto della proposta commerciale di H3G XXX. Invero, l'art. 1341 comma 1 c.c. impone a entrambe le parti del contratto un onere affinché le condizioni generali di contratto siano efficaci; il predisponente ha un onere di conoscibilità, nel senso che egli è tenuto a rendere le clausole conoscibili alla controparte attraverso idonei strumenti di pubblicità; mentre alla controparte incombe un dovere di diligenza. Ebbene, nella presente procedura si controverte della mancata consegna di copia del contratto e, conseguentemente, della conoscenza e/o della conoscibilità di parte istante in merito alle caratteristiche e ai costi del servizio scelto. A tal proposito troverà applicazione la disciplina di cui all'art. 1341, I comma c.c., per cui tali clausole sono senza dubbio conosciute dal Signor XXX, o comunque da lei conoscibili, facendo uso dell'ordinaria diligenza, atteso che tali condizioni, oltre ad essere consegnate all'utente, unitamente a copia del contratto, all'atto della stipula contrattuale, sono disponibili in qualsiasi punto vendita della società esponente e sono facilmente consultabili sul sito web www.tre.it. Inoltre, l'ordinaria diligenza impone al contraente di visionare, prima della sottoscrizione, il contenuto del contratto, le Condizioni Generali di Contratto, gli estremi del Piano tariffario e del Regolamento di Servizio. Per mero scrupolo difensivo, come già rilevato, la Signor XXX avrebbe potuto ritirare copia del documento richiesto, unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ad esso riferito presso il rivenditore, anche successivamente alla stipulazione contrattuale”*.

In merito alla *“difficoltà di fruizione del servizio dati a causa di asserite ripetute interruzioni della linea”*, l'operatore ha dedotto *“di poter escludere che possa trattarsi di precarietà e/o assenza di copertura del segnale radiomobile “3” in quanto nel comune di Lucca, ove l'istante ha la propria residenza, la rete “3” è disponibile ed è possibile, pertanto, “navigare in Internet grazie alla Rete veloce fino a 42 mega” (doc. 8). L'operatore ha altresì osservato “come un'eventuale precarietà e/o assenza del segnale “3” non impedisca, comunque, la completa e totale fruizione dei servizi base grazie al “roaming GSM”, ossia grazie all'appoggio dell'utenza sulle frequenze di altri operatori di telefonia mobile, così come stabilito all'art. 4, comma 2, Condizioni Generali di Contratto (doc. 9): “3” fornisce i Servizi UMTS, secondo i propri standard tecnici, nelle aree coperte dalla propria rete, nonché in quelle coperte dalle reti degli operatori nazionali GSM e/o GPRS con i quali abbia concluso accordi di Roaming nazionale e degli operatori esteri GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS con i quali abbia concluso accordi di Roaming internazionale, nei limiti della loro operatività. “3” rende conoscibili al Cliente, sul proprio sito web e/o attraverso comunicazioni individuali, le aree coperte dalla propria rete o da quella di altri operatori nazionali con cui intercorrono accordi di Roaming nazionale e la lista degli operatori dei Paesi con i quali intercorrono accordi di Roaming internazionale”. Sul punto l'operatore ha precisato che “per “Roaming” valga la definizione presente nelle Condizioni Generali di contratto, ove all'art. 2 lett. r” nel quale “viene definito come “la possibilità per il Cliente di fruire di parte dei Servizi UMTS anche in aree non coperte dalla rete di “3”, in virtù dei relativi accordi tra quest'ultima ed altri operatori GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS nazionali ed internazionali” (doc. 9).*

La società H3G ha, inoltre, rilevato:

- *“che la zona interessata non ha subito alcun disservizio o anomalia di rete da necessitare interventi risolutivi. E' del tutto plausibile ipotizzare che vi possano essere state problematiche legate alla cosiddetta “copertura indoor”. A tal proposito, si evidenzia che per “copertura” deve intendersi quella definita all'art. 8 della Delibera n. 2/01/CONS (“Licenza individuale per il servizio di comunicazioni mobili pubblico di terza generazione UMTS”) e che, nel rispetto della citata normativa, H3G XXX indica sul proprio sito, tramite una mappa geografica, le zone che possono dirsi coperte dal proprio segnale. E' inoltre noto a tutti che gli Operatori di telefonia mobile non possono assicurare la cosiddetta “copertura indoor”, ovvero la piena e totale copertura di rete all'interno degli stabili, stante*

l'innunerevole quantità di fattori capaci di interferire all'interno degli immobili con il segnale telefonico (es. i materiali edili, gli elementi strutturali). Difatti, così come nessuno ormai si aspetta una piena copertura di rete in cantina, quegli stessi fattori capaci di schermare il segnale nei casi citati ben possono sussistere anche in un appartamento posto all'interno di uno stabile";

- "l'istante non ha mai segnalato tali disservizi prima del deposito del Formulário UG, rendendo, di fatto, impossibile ad H3G XXX effettuare i dovuti controlli";

- atteso che la numerazione de qua è stata attivata "in modalità sciolta, ossia senza l'acquisto di alcun terminale "3"; è plausibile ritenere (...) che il disservizio lamentato dal sig. XXX possa anche essere dipeso dal terminale dallo stesso utilizzato".

L'operatore ha, infine, osservato che ad ogni buon conto, "resta il fatto che quanto contestato dall'istante è stato già indennizzato, ai sensi dell'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS, dal Gestore che, in occasione dell'udienza di conciliazione del 06.05.2015 (doc. 3), si è impegnato ad erogare in favore del Signor XXX l'importo di Euro 10,00, secondo quanto previsto nei casi di irregolare funzionamento del servizio base dall'art. 24 Carta dei Servizi (doc. 9).

Per quanto attiene alla "presunta impossibilità a consultare il tabulato del traffico riconducibile alla numerazione +39 391-13.23.XXX", l'operatore ha osservato che "tale contestazione è del tutto priva di pregio. Invero, la visualizzazione del traffico generato da una numerazione Tre può essere visualizzato dall'utente gratuitamente, previo accesso alla sezione Controllo Costi, disponibile, senza ulteriori costi, anche dal cellulare tramite app o tramite accesso all'Area Clienti 3. Tanto si evince consultando il sito istituzionale www.tre.it ove tale quesito figura tra le cosiddette "Frequently Asked Questions" (Cfr. Link: https://areadienti3.tre.it/133/comunicazione/fag.jsp?FAQ_58_view=mainFaQ_do&FAO_58_fid=936). In ogni caso, tali informazioni potevano essere agevolmente ottenute dall'istante tramite il Servizio Clienti di H3G XXX, disponibile, 24 ore su 24, al numero gratuito 133 oppure consultando la sezione "Contattaci", riservata ai Clienti 3 registrati nell'Area Clienti 3 del sito www.tre.it (disponibile anche gratuitamente dal menu "Preferiti" del telefono 3)".

L'operatore ha, altresì, evidenziato che "ad ogni modo, occorre precisare che gli operatori telefonici, solo in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, così come prescritto dall'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali (...). In assenza di apposito reclamo scritto, come si avrà modo di spiegare meglio nel proseguo, il Gestore non è oggi in grado di produrre il tabulato del traffico generato dall'inizio del rapporto contrattuale. Segnala tuttavia che l'utenza de qua non ha, nell'ultimo semestre, generato eventi di traffico".

In merito al "presunto mancato riscontro a partire dal mese di settembre 2014", l'operatore ha osservato che:

- "da verifiche effettuate attraverso i sistemi del Gestore, risulta un solo contatto telefonico da parte dell'istante, effettuato il giorno successivo all'attivazione dell'utenza in questione, il quale richiedeva informazioni circa l'installazione della SIM su chiavetta. Nessun reclamo scritto, pertanto, da parte dell'istante né in ordine alla problematica delle asserite interruzioni di linea, né per avanzare richieste di esibizione dei tabulati o copia del contratto inter partes";

- "non si può attribuire alcun valore alle comunicazioni e-mail che l'istante allega al formulario UG e al formulario GU14 in quanto risultano inviate dalla propria casella di posta all'indirizzo servizioclienti@tre.it, laddove, invece, l'art. 25, comma 1, Condizioni Generali di Contratto, e art.9, Carta dei Servizi (cfr. doc. 9) prevedono che i reclami e le segnalazioni debbano essere inviati alle seguenti modalità:

- per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139)

- via mail ma, unicamente, tramite la funzionalità FAQ e 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);

- tramite lettera raccomandata A/R all'indirizzo Casella postale 133, 00173 Roma Cinecittà;

- a mezzo fax (ai numero verde 300 179600 per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business)”.
L'operatore ha così ribadito che “l'invio di e-mail dalla propria Area Clienti, pertanto, rappresenta il solo ed unico canale ufficiale di comunicazione con il Gestore. Inoltre si osserva come scrivendo sulla mail servizio@clientitaitre.it i clienti ricevano la risposta con i canali corretti per eventuali segnalazioni (doc. 10). In ogni caso, nonostante la difformità dell'indirizzo utilizzato per contattare lo scrivente operatore, il Gestore, a riprova della propria correttezza deposita prova di aver dato sempre puntuale ed esaustivo riscontro alle segnalazioni avversarie pervenute anche tramite Area Clienti (doc. 10). Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene debba essere rigettata la domanda avversaria d'indennizzo per mancato riscontro ai reclami”.

Infine l'operatore, “per spirito conciliativo, pur ribadendo l'infondatezza della contestazione avversaria” ha proposto, “in un'ottica di massima attenzione verso il Cliente, la somma di Euro 50,00, tramite ricarica”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva che:

- è meritevole di accoglimento l'eccezione di “l'improcedibilità e/o inammissibilità” dell'istanza di definizione ex art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS formulata dall'operatore nella propria memoria. Nel caso di specie H3G, in occasione dell'udienza di conciliazione tenutasi il 6 maggio 2015, si era impegnata ad erogare “senza alcun riconoscimento di responsabilità, in favore dell'Istante la somma di Euro 10,00” previsto dalla Carta dei servizi H3G all'art. 24 per l'irregolare funzionamento del servizio. Nonostante l'istante abbia rifiutato tale indennizzo in sede di conciliazione, tale somma veniva comunque corrisposta all'utente a mezzo ricarica telefonica sull'utenza de qua in data 4 giugno 2015, come da evidenza prodotta dall'operatore con le proprie memorie. Sul punto, appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, “le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”. Pertanto, la richiesta non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale (ex multis Delibera Agcom n. 113 /14/CIR);

- con riferimento alla domanda sub i), non è ammissibile la richiesta di “consegna dei tabulati”, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito:

Sulla mancata fornitura del servizio.

L'istante lamenta “la mancata fornitura del servizio dati nei primi 10 giorni dalla conclusione del contratto”.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la doglianza lamentata non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Nello specifico, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di tempestiva contestazione e/o reclamo circa il mancato funzionamento del servizio dati da parte dell'istante, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata in data 12 ottobre 2014.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 47/14/CIR e n. 161/16/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente: l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione della problematica.

Sulla mancata risposta a reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta dei reclami *"il primo del 2.8.2014 e in seguito"*, laddove l'operatore deduce che *"da verifiche effettuate attraverso i sistemi del Gestore, risulta un solo contatto telefonico da parte dell'istante, effettuato il giorno successivo all'attivazione dell'utenza in questione, il quale richiedeva informazioni circa l'installazione della SIM su chiavetta. Nessun reclamo scritto, pertanto, da parte dell'istante né in ordine alla problematica delle asserite interruzioni di linea, né per avanzare richieste di esibizione dei tabulati o copia del contratto inter partes"*.

Inoltre l'operatore evidenzia che *"non si può attribuire alcun valore alle comunicazioni e-mail che l'istante allega al formulario UG e GUI4 in quanto risultano inviate (...) all'indirizzo servizioclienti@tre.it, laddove, invece, l'art. 25, comma 1, Condizioni Generali di Contratto, e art.9, Carta dei Servizi (cfr. doc. 9) prevedono che i reclami e le segnalazioni debbano essere inviati alle seguenti modalità: per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139); via mail ma, unicamente, tramite la funzionalità FAQ e 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); tramite lettera raccomandata A/R all'indirizzo Casella postale 133, 00173 Roma Cinecittà; a mezzo fax (al numero verde 300 179600 per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business)"*.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Preliminarmente si osserva che il comma 1 dell'art. 25 delle Condizioni Generali del contratto indica che *"il Cliente ha (...) ha la facoltà di inoltrare (...) reclamo, a propria scelta, contattando telefonicamente il Customer Care, via e-mail o mediante lettera raccomandata a.r. o posta ordinaria, fax ovvero attraverso l'area 133 di App&Store"*, non esplicitando l'indirizzo cui inviare i reclami, ma prevedendo genericamente la possibilità di inviarli via e-mail. Si deve, altresì, evidenziare che l'art. 9 della Carta dei Servizi statuisce che *"i Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo periscritto, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139), via mail tramite la funzionalità "FAQ e 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), entro 90 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile"*, con ciò riferendosi formalmente solo alle contestazioni sulla fatturazione.

Ciò premesso si ritiene che le comunicazioni inviate all'indirizzo servizioclienti@tre.it siano entrate nella sfera di conoscenza della società telefonica e che dunque era corretto che l'istante ricevesse una qualche risposta, ancorché con risponditore automatico.

Dagli atti del presente procedimento risulta che l'istante abbia inviato nel periodo agosto-settembre 2014 varie comunicazioni, indirizzate all'e-mail servizioclienti@tre.it, delle quali quella datata 7 settembre 2014 risulta la prima completa sia per la descrizione dei disservizi lamentati, sia per il chiaro riferimento all'utenza interessata dai malfunzionamenti medesimi.

Agli atti non risulta alcuna evidenza di risposta riferita a detto reclamo. Infatti, l'operatore, pur facendo riferimento nella propria memoria alla ricezione di comunicazioni e-mail inviate dal Sig. XXX all'indirizzo servizioclienti@tre.it, non ha prodotto alcun riscontro, ancorché con risponditore automatico. L'unico documento prodotto dall'operatore H3G allegato alla memoria (all. 13) è un messaggio del 18 giugno 2015 ore 17:57 di risposta automatica ad una e-mail inviata all'indirizzo servizioclienti@tre.it che indica le modalità per contattare il servizio clienti; detta risposta, per la data e per l'assenza del destinatario, non può essere considerata un idoneo riscontro.

La mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

In generale si richiama il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Pertanto, per la determinazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, nella fattispecie in esame, considerato che il reclamo è stato ricevuto, come da documentazione in atti, dalla società H3G in data 7 settembre 2014, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni) dal lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (6 maggio 2015), si riconosce all'utente un indennizzo di euro 196,00 (1,00 euro x 196 giorni).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare da parte dell'operatore H3G a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dal Sig. XXX in data 20 maggio 2015 nei confronti di H3G XXX che l'operatore provveda:

1) a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario:

a) l'importo di euro 196,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta a reclamo;

b) l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) lett. a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 20 gennaio 2017

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti