

Spett. Le H3G Italia

per conoscenza: **Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**
Direzione Tutela dei Consumatori

Oggetto: Rimodulazione silente di tutti i piani telefonici con autoricarica avvenuta il giorno 11 aprile 2007 - imminenti rimodulazioni dei piani tariffari prepagati

Viste:

1. La SILENTE modifica contrattuale di tutti i piani tariffari esistenti che prevedevano autoricarica grazie agli SMS provenienti dall'estero, avvenuta l'11 aprile 2007;
2. La recente possibilità di risalire alla pagina web del sito di H3G che riportava le condizioni contrattuali originarie. Si porta ad esempio la tariffa denominata "super tua più":
http://web.archive.org/web/20060110231950/www.tre.it/3foryou/Offerta3/PianiTariffari3/index_4033_ITA_HTML.htm (anno 2006). Confrontando tale pagina con quella attualmente disponibile all'indirizzo http://www.tre.it/3foryou/PianiTariffari/Pianitariffarinonattivi/index_4033_ITA_HTML.htm sono evidenti le discordanze tra le clausole ivi presenti:
Nella pagina accessibile attualmente sul sito è stata aggiunto il termine *nazionali* nella sezione riguardanti le clausole vincolanti gli sms e le chiamate che generano autoricarica; il copyright è stato modificato dal 2005, anno di creazione della tariffa, al 2006, anno in cui la tariffa non è più stata sottoscrivibile;
3. Le comunicazioni avute con il servizio clienti dopo la presentazione di tali brochure a sostegno delle propria tesi. A titolo esemplificativo tali comunicazioni si possono riassumere come segue:
come da lei specificato e come presente nella brochure viene indicato quanto segue
"4 cent/€ di autoricarica per ogni sms ricevuto da rete fissa e da rete di altri operatori mobili
10 cent. di autoricarica per ogni minuto di chiamate voce e videochiamate da rete fissa e altri operatori mobili. Non essendo citati gli operatori internazionali questi vengono esclusi, pertanto non vi è discordanza";
4. Le differenze contrattuali presenti dal 2005 al'11 aprile 2006; nello specifico la modifica dell'articolo 22.1 delle condizioni generali di contratto che prima del 2006 ottempera come mezzi di comunicazione validi esclusivamente: "raccomandata a.r., posta ordinaria e posta prioritaria" ; differentemente dai nuovi

contratti che prendono in considerazione "raccomandata a.r., posta ordinaria, posta prioritaria, SMS, MMS, e-mail";

5. La comunicazione effettuata recentemente tramite sms a moltissimi clienti con contratto antecedente al 2006, in palese violazione delle norme contrattuali stipulate tra le parti;
6. Le recenti delibere AGCOM che, in mancanza di restrizioni o vincoli presenti nella carta servizi, equiparano il credito derivante da autoricarica a quello derivante da ricarica tradizionale;
7. La mancanza di accordi tra i gestori telefonici e/o la mancanza di poter avviare una procedura di monetizzazione di tale credito residuo.

Con la presente i sottoscrittori intendono esporre le seguenti considerazioni:

1. Non esiste un'interpretazione univoca, quindi non esiste la certezza che si tratti esclusivamente di un intervento tecnico e non di una rimodulazione non comunicata;
2. I messaggi provenienti dall'estero hanno contribuito a ricaricare il credito disponibile, fin dalla sottoscrizione dei contratti con gli odierni esponenti. Tali messaggi non stanno più ricaricando ormai da alcuni mesi;
3. Il predetto comportamento, se dimostrata l'infondatezza dell'intervento tecnico, porterebbe alla violazione dell'articolo 22.1 delle condizioni generali di contratto relative ai servizi di comunicazione UMTS di 3 (nel quale era stabilito: "...dandone comunicazione al Cliente a propria scelta mediante raccomandata a.r., posta ordinaria, posta prioritaria, ed indicandone le specifiche ragioni. Tali modifiche saranno efficaci trascorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento da parte del cliente della predetta comunicazione.") oltre che dell'articolo 22.3: ("Le modifiche introdotte verranno, altresì, comunicate al Cliente con un mese di preavviso attraverso le modalità stabilite dal successivo art. 24 e saranno illustrate e rese note nel sito www.tre.it, anche attraverso la pubblicazione dei relativi documenti nella versione vigente");
4. Dal confronto del depliant informativo oggi disponibile sul sito internet, con quello che H3G Italia distribuì durante la commercializzazione delle suddette tariffe, è emerso che H3G Italia ha aggiunto (circa un anno dopo l'entrata in vigore dei piani tariffari in oggetto) una nuova e diversa clausola che esclude la capacità di ricarica dei messaggi di testo provenienti dall'estero. Detta circostanza integra una rimodulazione contrattuale a tutti gli effetti; anche ipotizzando che una simile modifica fosse stata pianificata da H3G sin dal momento in cui vennero sottoscritti i contratti in oggetto, è comunque rilevabile l'inadeguatezza e

l'omissione della doverosa informazione agli utenti finali.

Riteniamo, pertanto, che laddove la clausola in questione fosse già esistita al momento della sottoscrizione dei contratti con gli odierni esponenti, il fatto che essa non risultasse deducibile dal materiale informativo fornito da H3G Italia (perché non apparente, ovvero perché formulata in maniera ambigua), il servizio fornito dovrebbe comunque adattarsi, ovvero essere interpretato nel senso più favorevole all'utente, come sancito dall'art. 35 comma 2 del DLgs 206/05.;

5. H3G Italia, in osservanza dei doveri imposti dalla normativa vigente, avrebbe dovuto specificare fin dall'inizio dei rapporti, la clausola escludente i messaggi ricaricanti provenienti dall'estero, come peraltro accade per ogni altra offerta e promozione attualmente in vigore;
6. L'invio di una comunicazione delle variazioni unilaterali del contratto effettuata a mezzo sms risulta fortemente vessatoria e già ritenuta non sufficiente in un caso analogo; *(ANSA) - ROMA, 14 MAG - L'Autorità per le tlc ha avviato il procedimento sanzionatorio nei confronti di Wind. **Alla società è già stata contestata la violazione dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche.** Lo afferma la stessa Autorità in risposta alla segnalazione dell'Antitrust sulla questione degli aumenti tariffari intervenuti dopo la legge Bersani che ha abolito i costi di ricarica;*
7. Il cliente H3G, una volta autenticato sul sito www.tre.it, oppure accedendo al portale Wap direttamente dal videofonino, non ha a disposizione link DIRETTI alla sezione in cui sono presenti le informazioni sulla rimodulazione in oggetto; il sito www.tre.it è sovente in manutenzione, così come i link sono spesso non funzionanti e reindirizzano a sezioni indesiderate del sito; l'accesso al portale wap avviene correttamente e senza messaggi di errore solo sotto copertura H3G, e la pressione del tasto col triangolino rosso (l'unica forma di accesso pubblicizzata) produce di fatto un accesso non gratuito, il che ovviamente costituisce, per la maggior parte degli utenti, un deterrente naturale ad accedervi; l'invio "di massa" di sms informativi non fornisce garanzie adeguate né sulla ricezione, né sull'effettivo accesso - ai contenuti dell'sms - da parte del diretto interessato, ovvero l'intestatario dell'utenza;
8. Per la maggioranza degli utenti interessati a modifiche unilaterali il contratto non prende in considerazione la comunicazione tramite "SMS, MMS, e-mail" ma solo tramite "raccomandata a.r., posta ordinaria e posta prioritaria";
9. Ci permettiamo, infine, di sindacare la correttezza; anche da un punto di vista "etico"; del comportamento tenuto da H3G nella presente vicenda, evidenziando la sconvenienza delle modifiche apportate unilateralmente ad un contratto, grazie al quale la Società ha riscosso incredibile successo ed enorme

pubblicità positiva e gratuita anche per merito del passaparola degli utenti, gli stessi che, fino a qualche giorno fa, ritenevano H3G Italia una compagnia seria ed affidabile. Tale variazione risulta ancor più di difficile accettazione se confrontata con le nuove tariffe ancor più competitive che i piani tariffari non rimodulati.

In conclusione, gli utenti di H3G Italia, chiedono che:

1. Ci sia un chiarimento, portando motivazioni inattaccabili e supportate da clausole contrattuali o leggi vigenti, riguardante le clausole restrittive poste in essere l'11 aprile 2007;
2. Che la rimodulazione delle tariffe NON avvenga o sia effettuata solo dopo una comunicazione tracciabile, come "raccomandata a.r., posta ordinaria e posta prioritaria", secondo le clausole contrattuali sottoscritte dalla pluralità dei clienti interessati;
3. Che gli SMS provenienti dall'estero tornino a ricaricare;
4. In attesa dell'imminente pronunciarsi dell'Agcom sulle modalità di rescissione del contratto e mantenimento del credito residuo; composto da tutto quel credito che non presenta restrizioni in fase contrattuale; che si attuino delle procedure di agevolazione di mnp, monetizzazione del credito, rimozione dei vincoli operator-lock;
5. La possibilità di cambio piano gratuita per tutti i clienti che lo richiedessero;
6. La proposta di promozioni specifiche nei confronti dei clienti altospendenti al fine di mantenere il rapporto di fiducia fin qui rimasto intatto;
7. La riattivazione delle USIM disattivate in data 20 lug. 07 la cui disattivazione viola l'articolo 5.4 delle condizioni generali di contratto.

Qualora H3G Italia ritenga di non potere (o non dovere) soddisfare le richieste qui esposte, i sottoscrittori della presente si dichiarano intenzionati ad agire per vie legali, presentando esposto all'agcom e alla magistratura ordinaria, al fine di ottenere chiarezza ed univocità sulle condizioni contrattuali e sui diritti di ogni cliente .

Teniamo a sottolineare, che tale proposta di conciliazione manterrebbe il rapporto di fidelizzazione della maggioranza dei clienti, anche di coloro che non hanno sottoscritto tale documento e sono indecisi su come agire, ed eviterebbe che una parte più sovversiva ponesse in atto comportamenti di boicottaggio più volte condannati nei

forum specializzati, comportamenti che vedrebbero sotto mira l'intera rete H3g con lo specifico intento di aggravare gli oneri a carico della vostra società.

Fiduciosi in una risposta da parte vostra che potete inoltrare all'indirizzo e-mail solarin@smsclient.it e/o tramite comunicato stampa, vi porgiamo i nostri più Cordiali Saluti,
I sottoscriventi.