

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXX XXXXXXXX/ H3G XXX**

Presenti:

|                            |                        |
|----------------------------|------------------------|
| <b>SANDRO VANNINI</b>      | <i>Presidente</i>      |
| <b>GIANCARLO MAGNI</b>     | <i>Vice Presidente</i> |
| <b>RENATO BURIGANA</b>     | <i>Componente</i>      |
| <b>LETIZIA SALVESTRINI</b> | <i>Componente</i>      |
| <b>MAURIZIO ZINGONI</b>    | <i>Componente</i>      |

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato  
incaricata della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- 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 modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il Regolamento);
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- la legge regionale Toscana 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" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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);

- l'istanza n. 405 del 17 maggio 2013 con cui il Sig. XXXX 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;

- la nota del 24 maggio 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 17 settembre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 ottobre 2013;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale d'udienza;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

#### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'istante, intestatario dell'utenza privata mobile n. XXX XXXXXXXX, lamenta l'attivazione non richiesta del servizio "SMS a sovrapprezzo" e il conseguente addebito nella fattura n. 1333963934 dell'8 marzo 2013 dell'importo di euro 106,67 oltre IVA.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 24 luglio 2012 il Sig. XXXX XXXXXXXX stipulava un contratto con H3G, per la propria utenza mobile privata, che prevedeva il piano tariffario denominato "Top 400", il terminale "Samsung Galaxy S II" in abbinamento e l'acquisto del suddetto mediante rateizzazione del prezzo.

Successivamente, l'istante riceveva la fattura n. 1333963934 dell'8 marzo 2013 di complessivi euro 185,14, relativa al periodo 1 gennaio - 28 febbraio 2013, recante l'importo di euro 106,67 (oltre IVA) a titolo di addebito per la voce "SMS a sovrapprezzo". Riferisce l'istante che il relativo pagamento veniva integralmente effettuato.

In data 30 aprile 2013 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia, il Sig. XXXXXXXX ha chiesto:

- 1) lo "storno dell'insoluto" ed il rimborso di quanto "indebitamente pagato";
- 2) l'indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto.

In data 17 giugno 2013, l'operatore, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'istante. In particolare ha evidenziato l'improcedibilità dell'istanza per cessazione della materia del contendere in ragione dell'emissione della nota di credito n.

1390206565 del 20 maggio 2013 di euro 129,07, riferita alla fattura n. 1336174590 di euro 102,19, successiva a quella contestata. Nel merito della questione dei servizi contestati, l'operatore ha poi rilevato che tali servizi, che constano di "SMS per servizi a valore aggiunto: televoto, abbonamento a servizi, concorsi a premio, contenuti on demand", sono attivabili mediante una serie di passaggi tecnici (effettuati o via web mediante apposite credenziali in possesso dell'utente oppure via sms) la cui realizzazione in sequenza è volta ad evitare l'eventuale adesione casuale. Al riguardo, ha provveduto ad allegare copia della dichiarazione del fornitore del servizio in contestazione, ossia della società Zeng XXX, in base alla quale l'attivazione *de qua* risulta avvenuta tramite accesso web in data 29 dicembre 2012 e la disattivazione, tramite apposito SMS inviato dall'utenza *de qua*, in data 29 marzo 2013.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In via preliminare, l'eccezione di improcedibilità formulata dalla società H3G nella memoria di cui sopra, non trova qui accoglimento. Infatti, dall'esame della documentazione contabile presente agli atti del procedimento non può, a rigore, dirsi cessata la materia del contendere, atteso che l'utente ha chiesto il rimborso della somma contestata addebitata sulla fattura n. 1333963934, mentre l'operatore ha emesso una nota di credito, la n. 1390206565, che pur stornando un importo corrispondente a quello contestato, è riferita a fattura diversa e successiva, ossia alla fattura n. 1336174590.

Passando ad analizzare il merito dell'istanza, è necessario stabilire per prima cosa se il servizio contestato "SMS a sovrapprezzo" sia stato attivato illegittimamente, come assunto dall'istante, o se, al contrario, sia stato attivato su richiesta del medesimo o, comunque, mediante attività riconducibili all'utenza *de qua*.

Dall'esame della documentazione agli atti del procedimento, ed in particolare della dichiarazione del fornitore del servizio in contestazione, risulta che il servizio denominato "ZENG MUSIC GAME" è stato attivato sull'utenza n. XXX XXXXXXXX in data 29 dicembre 2012, mediante richiesta eseguita sul sito web del fornitore stesso.

Al riguardo, si evidenzia che detta modalità di attivazione prevede molteplici passaggi standard, previsti proprio allo scopo di evitare adesioni casuali, ed in particolare: Step 1. inserimento sul sito web del numero di utenza su cui si desidera attivare il servizio; Step 2. ricezione su detta utenza del codice PIN via SMS; Step 3. inserimento del suddetto PIN nella pagina web; Step 4. ricezione degli sms previsti in scheda servizio: *welcome message*, contenuto tramite link e *instant billing*.

Nel caso di specie, tale pluralità di azioni risulta integralmente ed esclusivamente riconducibile all'utenza *de qua*, del cui utilizzo l'istante si è, in ogni caso, assunto ogni responsabilità con la sottoscrizione del relativo contratto con la società H3G. Infatti, ai sensi di quanto disposto dall'art. 17.1 delle Condizioni Generali di Contratto, "il Cliente si assume ogni eventuale onere o responsabilità derivante, dipendente, connessa o consequenziale all'utilizzo dei servizi UMTS da parte del Cliente o di terzi - autorizzati o no dal Cliente stesso - ed a quest'ultimo imputabile in virtù dei Codici PIN, PUK dell'eventuale Password (...)".

Inoltre, si rileva che il contenuto della sopra citata dichiarazione - copia della quale è allegata, come già detto, alla memoria difensiva prodotta dall'operatore - non è stato

contestato dall'istante né in sede di memorie autorizzate ex art. 16, comma 2, del Regolamento, né in sede di udienza di discussione della presente controversia.

Alla luce di tutto quanto sopra, si può legittimamente ritenere che il servizio corrispondente alla voce di addebito contestata "SMS a sovrapprezzo" sia stato attivato su richiesta del titolare dell'utenza mobile *de qua* o quantomeno mediante attività poste in essere nell'utilizzo dell'utenza medesima, di cui il titolare ha l'esclusiva responsabilità.

Accertato che l'operatore H3G è esente da ogni responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante, ne consegue che le richieste di rimborso di quanto versato in relazione al servizio a sovrapprezzo e di indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto, in quanto infondate, non sono meritevoli di accoglimento.

Quanto, infine, alla richiesta di storno dell'insoluto, essa non può essere accolta in quanto non risulta, agli atti, l'esistenza di alcun insoluto in capo all'istante, circostanza, questa, pure confermata in memoria dalla stessa società H3G, che dell'ipotetico insoluto sarebbe la creditrice!

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 21 novembre 2013;

Con voti unanimi

## **D E L I B E R A**

il rigetto dell'istanza avanzata nei confronti di H3G XXX in data 17 maggio 2013 dal Sig. XXXX XXXXXXXX, con la compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per la società 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa 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.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*