

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 36 del 5 settembre 2016

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXXXX contro H3G XX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Prof. Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

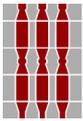
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante:



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro H3G XX

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 settembre 2016,

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

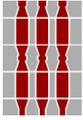
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

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

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 19 marzo 2014 (prot. n. XXX/14), con la quale il Sig. XXXX, corrente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

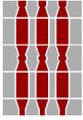
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “privato” XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 28 aprile 2014 aderiva alla promozione ALL-IN Large 2GB, con addebito su carta di credito, che prevedeva, a fronte di un costo di 20 euro mensili, la possibilità di usufruire di 800 minuti, 800 messaggi e 2 GB di traffico internet, con soglie settimanali, condizione, quest'ultima, di cui veniva a conoscenza solo dopo la stipula del contratto;
- b) successivamente venivano addebitati 11,56 euro per abbonamenti e servizi non richiesti, oltre a “costi di connessione”, per i quali ho reclamato tramite Call Center, non essendo stato messo nella condizione di poter controllare in tempo reale i contatori di spesa settimanale, specialmente per internet;
- c) raggiunta la soglia settimanale di navigazione, il sistema non interrompe o inibisce la connessione ma decurta il traffico in esubero dalla ricarica mensile;
- d) nel corso dei mesi, il servizio è stato interrotto per 16 giorni nel mese di luglio, il 23 giugno, il 22 luglio.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

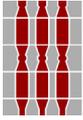
l) adeguato indennizzo ai sensi degli articoli 5, 8, 9 e 12 della delibera Agcom n. 73/11/CONS e per quant'altro sarà ritenuto dal Corecom.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la domanda è generica ed indeterminata in quanto non è provata l'esistenza, la durata e la natura dei disservizi;
- b) il contratto, stipulato in data 28 aprile 2014, riguardava l'attivazione sulla numerazione XXXXXX del piano voce ricaricabile "3Power10", con abbinata la vendita a rate di un terminale modello Samsung Galaxy S4, acquisito nella formula di "Scegli20 Vendita a rate 30 mesi" che prevedeva un vincolo contrattuale di 30 mesi ed un addebito mensile pari a 20 euro, comprendenti sia la rata terminale che la rata traffico. Nello stesso giorno veniva attivata l'opzione "All In Large 2GB". Alla data dell'istanza l'utenza risulta attiva;
- c) la tariffazione è stata effettuata in conformità al piano sottoscritto;
- d) il piano che l'istante ha sottoscritto prevedeva le seguenti soglie: 200 minuti settimanali, 200 SMS nazionali, 500 MB di internet sotto rete 3;
- e) il traffico generato oltre le soglie stabilite è stato fatturato secondo i costi stabiliti dal piano tariffario prescelto dall'utente;
- f) i servizi di cui l'istante si duole sono servizi attivabili unicamente dal medesimo;
- g) l'istante, inoltre, aveva a sua disposizione numerosi strumenti con cui controllare il livello di spesa raggiunto: il numero gratuito 4030, oppure la possibilità di richiedere gratuitamente il dettaglio del traffico, consultabile anche dalla sezione InfoCosti dell'Area Clienti 3;
- h) tramite lo smartphone acquistato, poi, l'istante avrebbe potuto scaricare l'App "Area Clienti 3" che consente di monitorare il livello delle soglie raggiunte;
- i) non risulta che il cliente abbia mai attivato l'Area Clienti 3 o abbia mai chiesto l'attivazione del servizio gratuito SMS Infosoglie, che consente di ricevere tramite SMS la notifica dell'imminente esaurimento delle soglie di traffico internet attivate;
- l) nonostante l'inammissibilità dell'istanza e la genericità delle doglianze, H3G propone, a componimento della lite ed in un'ottica meramente conciliativa, la somma di 100 euro, già offerta in sede di udienza di conciliazione.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante, in relazione all'eccezione relativa alla genericità della domanda, ha replicato che neppure la convenuta ha prodotto documenti che la esimevano da responsabilità, che la medesima è rimasta sorda alle rimostranze fatte in più sedi, che la 3 aveva offerto la somma di 500 euro, che la situazione lamentata si è ripetuta



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

anche nelle settimane successive alla proposizione dell'istanza.

Pertanto, l'istante chiede la corresponsione di un indennizzo triplo rispetto a quello previsto agli articoli 5, 9 e 12 della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

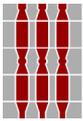
In ordine alla questione preliminare di inammissibilità dell'istanza per genericità, è necessario effettuare una distinzione tra le diverse richieste del Sig. XXXX: l'eccezione, infatti, va accolta per quanto concerne le richieste relative all'indennizzo di cui all'articolo 9 per la perdita della numerazione. L'istante, infatti, né nell'istanza, e neppure nei successivi scritti difensivi depositati, fa menzione di tale evenienza, come non indica la data a partire dalla quale il numero sarebbe andato perso, e neppure da quanto tempo era titolare della numerazione in questione.

Venendo al merito, va parzialmente accolta la richiesta riferita all'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (art. 8).

A questo proposito l'operatore, non contestato dal sig. XXX, afferma che sono stati effettivamente fatti addebiti extra soglia riferiti ai servizi per "Contenuti Portale 3" o per "Pagine sotto copertura 3". Il sig. XXXXX ha contestato tali addebiti personalmente, sia recandosi presso un negozio 3, sia contattando il Call Center dell'operatore, il quale lo informava che il 16 maggio, alle ore 6,23, aveva traffico internet inviato per 5574 KB. Il fatto che la modalità di reclamo tramite Call Center sia espressamente prevista dalle Condizioni generali relative al contratto in questione, (articolo 25, comma 1), la circostanza che il medesimo reclamo sia riferito in termini circostanziati e dettagliati con riguardo ai tempi ed alla risposta fornita, e che l'operatore non muova contestazioni in punto, unitamente alla circostanza che quest'ultimo non ha fornito la prova dell'avvenuta consapevole attivazione di detti servizi da parte del cliente, determinano il diritto dell'istante al rimborso/storno delle somme contestate ed addebitate a tale titolo. Non è invece possibile disporre la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto, secondo il costante orientamento dell'Autorità, la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita, che trova il suo soddisfacimento nella restituzione o nello storno degli importi non dovuti (*sic*, tra le più recenti, Agcom, del. n. 4/16/CIR *cit*).

La richiesta concernente il versamento di indennizzi per malfunzionamento del servizio (art. 5) non può essere accolta, per i motivi di seguito riportati.

Dalla documentazione versata in atti, nonché da quanto dichiarato dalle parti nei propri scritti, risulta provato che il 28 aprile 2014 il Sig. XXXX concludeva un contratto con l'operatore H3G riferito al piano ricaricabile "3Power10", con abbinata la vendita a rate di un terminale modello



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Samsung Galaxy S4 (rate mensili per 30 mesi) ed all'opzione "All In Large 2GB".

Dall'esame della documentazione contrattuale riferita all'opzione tariffari sottoscritta (si veda Box 2 – *Descrizione offerte onnicomprensive*), emerge chiaramente che al cliente sono state applicate le opzioni tariffarie pattuite. Nel contratto si legge infatti: "ALL IN Large 2GB prevede soglie settimanali di 200 minuti di chiamate nazionali verso tutti, 200 SMS nazionali verso tutti e 500 MB di navigazione da smartphone (...). Le opzioni saranno attive dalla ricezione dell'SMS di avvenuta attivazione, e alla scadenza prevedono il rinnovo in automatico a pagamento ogni 7 giorni, nel momento in cui il credito disponibile risulti sufficiente e fino ad un massimo di 180 giorni, decorsi i quali l'opzione verrà disattivata. L'erogazione e l'utilizzo dei minuti, SMS e MB avviene dalla domenica al sabato. (...). Al superamento delle soglie settimanali di minuti ed SMS si applica rispettivamente la tariffa di (...). Al superamento delle soglie settimanali di internet si applica la tariffa di (...)". Ugualmente, il depliant illustrativo dell'opzione sottoscritta, depositato in atti dall'operatore, parla espressamente di soglie settimanali. Da quanto precede deriva quindi che il contratto prevedeva chiaramente ed inequivocabilmente soglie settimanali, e non mensili, nei termini sopra riportati e che pertanto il lamentato disservizio, consistente, in base a quanto rappresentato dall'istante, nella sospensione dello stesso, non è riconducibile alla fattispecie contemplata dall'articolo 5 del Regolamento indennizzi, ma è derivato semplicemente dalla mancanza di credito nella SIM, mancanza non imputabile all'operatore che ha applicato la tariffazione prevista nel contratto e sopra illustrata. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

In ordine alla richiesta di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 (*Ipotesi specifiche*), si osserva che lo stesso contempla ipotesi specifiche che non riguardano la presente controversia (criterio di proporzionalità, misura degli indennizzi per le utenze affari, ipotesi non contemplate dal Regolamento medesimo) e pertanto non può essere accolta.

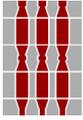
Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati degli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXX, corrente in corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

A) l'operatore H3G SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- effettuare, in favore del Sig. XXXXXXX, i **rimborsi/storni** come sopra individuati, maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **versare** al sig. XXXXX la somma di euro 100 (cento) a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)