

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 58 del 09 Novembre 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXX contro H3G XX
----------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

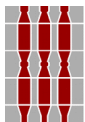
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro H3G XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 9 novembre 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;

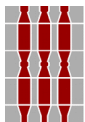
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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 29 dicembre 2015, (prot n. XX/2015) con la quale XXX, corrente in XXXXX, 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 all'utenza mobile n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) venivano fatturati importi che si riferivano ad abbonamenti mai richiesti o a Contenuti portale Tre a partire dal 2014;
- b) nonostante le chiamate e i reclami, gli addebiti non sono cessati;
- c) tali condotte dei gestori telefonici sono state oggetto di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Antitrust.

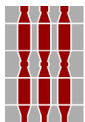
In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- l) indennizzo di euro 1000,00. Nella memoria ha chiesto euro 200 comprensivi di rimborsi e indennizzo per attivazione servizi non richiesti e euro 250,00 di spese per il procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

- a) a fronte di un addebito di 104,42 euro a titolo di servizi a pagamento, complessivamente riscontrabili all'interno delle fatture nn. XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX e XXXXX, emesse nei sei mesi anteriori alla presentazione del primo reclamo (che coincide con la proposizione dell'istanza UG) offriva in conciliazione la somma di euro 150,00 e l'istante non



accettava;

b) i “Contenuti portale Tre” sono quelli scaricati o fruiti dal Portale Tre, il cui contenuto viene erogato da un provider con cui H3G ha rapporti contrattuali;

c) il rapporto è sottoposto a verifiche molto stringenti che vengono effettuate da una specifica piattaforma (HUB) che controlla, sui servizi “Contenuti Portale 3”, le fasi di attivazione, addebito, caring, billing e disattivazione;

d) il metodo di attivazione di tali servizi è fatto in modo da accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni casuali e attraverso i previsti sms settimanali il cliente è messo nelle condizioni di sapere se sono stati attivati servizi;

e) gli importi fatturati non sono mai stati oggetto di contestazione da parte dell'istante nel termine di 90 giorni dalla data di emissione delle relative fatture e il gestore apprendeva di tale problematica nel momento in cui veniva depositata domanda di conciliazione nei suoi confronti: in relazione a tanto, considerato il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi le fatture precedenti, non possono essere presi in considerazione.

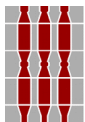
In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante vanno parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi mai richiesti e per contenuti portale Tre, fatturazioni che partono dal 2014 e, da quanto ini atti, contestate per la prima volta dall'utente solo il 29 ottobre 2015, in occasione del deposito del formulario UG.

L'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali di cui al d.lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., all'articolo 123, comma 1, stabilisce che *“i dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”*. Il comma 2, a sua volta, dispone che *“il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”*. Ne consegue, quindi, nel caso di specie, che la richiesta di rimborso dell'istante può essere accolta solo per i sei mesi precedenti alla data di



deposito dell'istanza UG, in considerazione del fatto che la contestazione di detti importi è avvenuta solo il 29/10/2015 (conforme, Agcom 70/16/CIR). Tanto premesso, giova precisare che le fatture sono documenti unilateralmente predisposti dal gestore che, in quanto contestati dall'istante, non sono probanti della effettiva e, soprattutto, consapevole e volontaria fruizione, da parte del medesimo, dei servizi riferiti alle pagine "Contenuti portale 3" e dei servizi in abbonamento. Va poi evidenziato che, come affermato dal gestore stesso nella propria memoria difensiva, la società H3G avrebbe dovuto esercitare un controllo stringente sul soggetto erogatore del servizio, proprio al fine di evitare attivazioni non volontarie, cosa che non è stato provato essersi verificata nel caso di specie. Ne consegue quindi il diritto al rimborso/storno degli addebiti riferiti a servizi in abbonamento e a Contenuti portale Tre contenuti nelle fatture emesse a partire dai sei mesi precedenti il 29/10/2015.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la stessa non può essere accolta, in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera 73/11/CONS, non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita, che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (Agcom 4/16/CIR).

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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

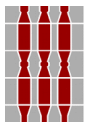
Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXX, corrente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **rimborsare/stornare** le somme relative a servizi in abbonamento e a Contenuti portale Tre addebitati nelle fatture emesse, a decorrere dai sei mesi precedenti il 29/10/2015.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) 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 stesso.

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)