



Consiglio Regionale
del Molise

**corecom
MOLISE**



Deliberazione n° 22 del 17/12/14

OGGETTO: **Definizione controversia** . . . C/ H3G spa

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 17 alle ore 15,30 del mese di Dicembre nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza

IL CORECOM MOLISE

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 15/7/2013 prot. 946/COM/13, con la quale la ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società H3G spa;

VISTA la nota prot. n.946/COM/13 del 5 agosto 2013, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 9 settembre 2013 ore 11,30 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

RILEVATO QUANTO SEGUE:

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 15/07/2013 prot. n.946/COM/13 la società _____ con sede in _____ dichiarava di avere una controversia nei confronti di H3G spa relativa all'utenza privata mobile _____ per i seguenti motivi: *1)attivazione di servizi non richiesti; 2)mancata risposta ai reclami.*
- b) L'istante asseriva di aver stipulato un contratto di telefonia mobile che prevedeva minuti voce e cellulare in dotazione.
- c) Contestava sin dalle prime fatture l'addebito di servizi non richiesti non meglio specificati e non quantificati derivanti da un selezione automatica del cellulare dato in dotazione con l'offerta all'istante;
- d) segnalava tale anomalia al servizio clienti ed in data 3/7/2013 con fax chiedeva la disabilitazione dei servizi non desiderati.
- e) Dichiarava altresì che tali servizi continuavano ad essere illecitamente addebitati in fattura per vari mesi successivi alla richiesta di cui sopra.
- f) In data 21/01/2013 inviava ulteriore fax in cui chiedeva copia del proprio contratto di servizio senza mai riceverlo.
- g) Concludeva chiedendo l'indennizzo previsto dagli artt.8 e 12 del Regolamento Agcom del.73/11/CONS
- h) Con nota prot.946 del 5/8/2013 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 29 settembre 2013 ore 11,30.
- i) Avverso l'istanza H3G spa inviava tempestivamente-tramite mail del 8/08/2013 la propria memoria difensiva eccependo: *1)la contestazione dell'utente, debba essere circoscritta*

esclusivamente all'attivazione di servizi in abbonamento denominati "contenuti portale 3"; 2) tali servizi denominati wap si attivano dal cellulare in dotazione al cliente previo tre clic sul banner di riferimento per cui l'operatore non ha alcuna responsabilità al riguardo; 3) in tale contesto l'operatore non ha alcun obbligo di inibire l'accesso a tali servizi il cui utilizzo dipende esclusivamente dalla volontà del cliente; 4) riguardo ai servizi premium precisa che sono messaggi, inviati da società diverse da H3G il cui costo varia a secondo del servizio sottoscritto. L'operatore è totalmente estraneo a tale rapporto che si instaura tra loro. Precisava che la fornitura di servizi premium sulla rete 3 è effettuata da soggetti diversi suddivisi in tre categorie a secondo dei servizi offerti: CSP per la produzione e distribuzione dei servizi; AP che è l'operatore che fornisce la distribuzione ed SP titolare delle numerazioni a sovrapprezzo. In tale sistema la 3 è completamente estranea alla questione avendo provveduto solo a fatturare servizi richiesti ad altri dall'utente; Riguardo alla mancata risposta al reclamo presentato il 21/1/2013, precisava che allo stesso è stato dato riscontro il giorno dopo con l'inoltro di quanto richiesto da controparte. Concludeva chiedendo al Corecom di non accogliere le domande proposte per i motivi evidenziati.

- j) All'udienza del 9 settembre 2013 sono presenti entrambi gli attori, ma poiché nessun accordo è stato raggiunto l'istanza viene introitata dal Corecom per la decisione.

MOTIVI DELLA DECISIONE

...Osservazioni in rito.

L'azione è ammissibile e precedibile in quanto conforme alle disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'Agcom.

nel merito.....

◆ Sull'applicazione di servizi non richiesti.

Con istanza del 15/7/2013 la ditta _____ ha chiesto a questo Corecom di definire la controversia insorta nei confronti di H3G spa per l'addebito di servizi non richiesti cd. "Contenuti portale 3", dal 1/12/2011 al 30/9/2012, per un totale di €.277,63 dei quali chiedeva il rimborso e l'indennizzo previsto e dagli artt. 8 e 12 del Regolamento Agcom. Chiedeva inoltre anche l'indennizzo per mancata risposta a reclamo del 21.01.2013. L'operatore, in sede di udienza di definizione ha offerto a titolo meramente conciliativo la somma complessiva di €. 302,85 iva inclusa ma l'istante non ha accettato.

L'operatore nella memoria presentata in data 8 agosto 2013, ha precisato in maniera precisa e puntuale che l'attivazione dei servizi cd. "Contenuti Portale 3", sono stati attivati direttamente dall'utente dal proprio terminale. Infatti il sistema è strutturato, al fine di evitare sottoscrizioni casuali e pertanto i servizi in abbonamento si attivano solo a seguito di tre clic sullo schermo. In ogni caso a seguito della richiesta del 3/7/2012 H3G ha subito provveduto a disabilitare le funzioni attivate. A fronte di tali evidenze, nulla ha replicato l'istante e pertanto si tiene valida la giustificazione fornita dall'operatore.

L'operatore al solo scopo di chiudere bonariamente la controversia, in entrambe le sedi di conciliazione e di definizione aveva offerto all'istante, la somma di €.302,85 che l'utente non ha accettato sperando di ricevere somme maggiori. L'istanza pertanto è rigettata perché totalmente infondata.

◆ Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha inviato alla H3G in data 02/01/2013 una richiesta per avere copia del contratto n. _____ alla quale non avrebbe ricevuto mai risposta. Si precisa sul punto che il reclamo è una

segnalazione che l'utente inoltra all'operatore di telecomunicazioni in caso di disservizi, malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi e mancata attivazione o disattivazione dei servizi richiesti, etc.). Nel caso in esame l'istante ha presentato una semplice richiesta di avere copia del proprio contratto telefonico--- che non può qualificarsi come reclamo- che oltretutto l'operatore ha inviato il giorno successivo (doc.9 memoria).

◆ **Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, essendovi soccombenza di parte istante, nessuna spesa può essere addebitata all'operatore.

Per tali motivi:

DELIBERA DI

- Rigettare l'istanza presentata dalla

il 15/7/2013.-

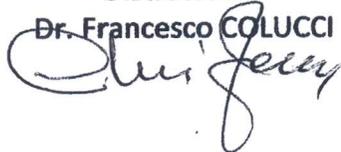
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

La presente delibera formata da 4 pagine è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

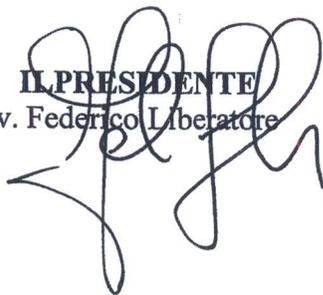
L'istruttore

Dr. Francesco COLUCCI



IL PRESIDENTE

Avv. Federico Liberatore



Il verbalizzante



IL SEGRETARIO GENERALE

