

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 66 del 28 novembre 2016

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Digital Galaxy XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Digital Galaxy XX

(GU14 N.XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 28 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”*;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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 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. XXX/15), con la quale XXXX, 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 Digital Galaxy 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 XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) tra il 31/07/2015 e il 30/09/2015 ha avuto attivo il servizio “All you can” erogato dalla Digital Galaxy;

b) tale servizio non è mai stato richiesto e ha comportato un esborso di €50,00;

c) non appena avuto contezza dei fatti provvedeva alla disattivazione dei servizi.

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

I) restituzione degli addebiti;

II) indennizzo ai sensi dell'art 8 del Regolamento Indennizzi;

III) €30,00 per mancata risposta al reclamo;

IV) €500,00 per ulteriori danni patrimoniali e non patrimoniali

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

a) il Regolamento 173/07/CONS non può essere applicato alla Digital Galaxy in quanto la stessa non è un operatore dal momento che non fornisce servizi di comunicazione elettronica



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

né radiotelevisivi a pagamento e tanto meno eroga gli stessi agli utenti finali.

b) la Digital Galaxy fornisce servizi e contenuti a valore aggiunto per telefonia mobile;

c) la fatturazione non viene emessa dalla convenuta ma dall'operatore telefonico;

d) l'istanza è pertanto inammissibile;

e) il 31/07/2015 l'istante ha richiesto l'attivazione del servizio indicando il proprio numero di cellulare nello spazio predisposto. In pari data ha ricevuto la password di accesso personale per l'attivazione del servizio e l'utente ha confermato l'attivazione inserendo il codice personale. Ha poi ricevuto avviso di attivazione del servizio;

f) solo a settembre l'istante ha chiesto la disattivazione del servizio, richiesta che è stata immediatamente evasa;

g) il reclamo è stato riscontrato e la Digital Galaxy ha offerto il rimborso della somma di €48,42 prima dell'instaurazione del procedimento.

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda.

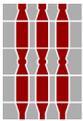
L'istante ha replicato che la Digital Galaxy è un operatore di comunicazioni elettroniche dal momento che è iscritta nel Registro pubblico degli operatori di comunicazione tenuto dall'AGCOM. Dallo stesso risulta che svolge servizi di comunicazione elettronica.

L'affermazione per cui la stessa fornisca servizi agli operatori di telefonia e non agli utenti finali risulta contraddetta nella memoria di controparte laddove, al punto 2, la società sostiene che il sottoscritto avrebbe stipulato con essa un valido contratto attivando consapevolmente il servizio denominato "All You Can". L'instaurazione di un rapporto contrattuale tra Digital Galaxy e l'utente emerge anche dalla lettura del regolamento contrattuale del servizio in questione, reperibile sul sito www.allyoucan.it ed espressamente destinato agli utenti e non agli operatori telefonici. Inoltre il fatto che la convenuta abbia stipulato delle convenzioni contrattuali con gli operatori telefonici al fine di ottenere il pagamento per i servizi erogati attingendo direttamente dal conto telefonico dell'utente, è questione che attiene esclusivamente alle modalità di pagamento di tali servizi e che non incide sulle parti sostanziali del rapporto, che rimangono l'utente – da una parte – e Digital Galaxy quale società erogante il servizio, dall'altra.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

L'istante ha contestato l'attivazione del servizio "All you can" erogato dalla Digital Galaxy.

Ai sensi dell'articolo 2, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS "sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi".

Nello specifico, il Regolamento di cui alla citata delibera è circoscritto alle controversie connesse allo specifico rapporto intercorrente tra l'utente e l'operatore, avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, così come definiti dall'articolo 1, comma 1, lettera l), *"servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti"*.

Tanto premesso, la controversia *de qua* inerisce a contenuti digitali che rientrano nella definizione di "servizi della società dell'informazione", di cui all'art. 2, comma 1, lett. a) del D.Lgs. n. 70/2003 (tale dovendosi intendere *"qualsiasi servizio prestato normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica e a richiesta individuale di un destinatario di servizi"*, in virtù del rinvio operato dall'art. 2, lett. a) della direttiva 2000/31/CE (direttiva sul commercio elettronico) all'art. 1, punto 2, della direttiva 98/34/CE, come modificata dalla direttiva 98/48/CE).

La fattispecie sottoposta all'attenzione di questo Corecom non può essere inquadrata nel novero dei servizi di comunicazione elettronica, come sopra definiti, pertanto, in difetto del requisito oggettivo indefettibile per richiedere l'intervento del Corecom, ai sensi dell'articolo 14 del citato Regolamento, l'istanza di definizione della controversia non è proponibile in questa sede, fatta salva la possibilità di adire l'autorità giudiziaria competente.

Per le motivazioni sopra espresse l'istanza non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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).



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)