

DELIBERA N. 18 /16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX CASALANGUIDA/H3G S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 277/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 6 maggio 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTO 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;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza dell'utente Sig. XXX Casalanguida, presentata in data 05/11/2015 ed acquisita in pari data al prot. 23561;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita indebita fatturazione operata da H3G, per servizi a pagamento mai richiesti. In particolare contesta gli addebiti per contenuti aggiuntivi presenti nella fattura n° 1536421082 per l'importo di euro 25,55 e nella fattura n° 1538442835 per l'importo di euro 35,90. La prima veniva comunque saldata, la seconda invece non veniva pagata. Nonostante numerosi reclami al numero verde non riceveva nessun riscontro. Decideva pertanto di effettuare disdetta in data 04/09/2015 con raccomandata A/R.

Proponeva istanza di conciliazione presso il Corecom che si concludeva con un mancato accordo, attesa l'offerta dell'operatore non ritenuta congrua nella quale si veniva proposto il solo rimborso dell'importo di euro 61,45.

Ritiene che nel caso di specie debba essere riconosciuto anche l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, considerato che come previsto dalla Delibera Agcom 664/06/CONS l'operatore prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento deve verificare la volontà inequivoca dell'utente all'attivazione di quanto richiesto.

Tale verifica non solo è mai stata effettuata da parte convenuta, ma non è stata presa in considerazione nemmeno la volontà effettivamente espressa ripetutamente dall'istante attraverso il servizio clienti della richiesta di inibizione dell'indesiderata attivazione di servizi non richiesti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Lo storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. L'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti da calcolarsi in euro 1 al giorno dal 01/06/2015 sino al 04/09/2015
- iii. Il rimborso delle spese di procedura in non meno di euro 200,00;

2. La posizione dell'operatore

H3G eccepisce in via preliminare l'improcedibilità dell'istanza di definizione presentata dal Sig. Casalanguida per due motivi:

- per la carenza dei requisiti previsti dall'art. 7, comma 1 della delibera Agcom 173/07/CONS, in quanto nella stessa non è indicata l'utenza cui fa riferimento la controversia;
- per aver già provveduto a rimborsare l'utente di euro 100,02 tramite nota di credito n° 1591046032 del 05/11/2015, applicata in compensazione sulla fattura n° 1538442835 dell'08/08/2015 di pari importo. Fa presente che l'importo rimborsato è pari quasi al doppio dell'importo richiesto dall'istante pari ad euro 56,56.

Nel merito precisa di aver provveduto a fatturare tutto il traffico generato dalle utenze +39/392344XXX e +39/333/704XXX (qualora delle stesse si tratti) secondo quanto pattuito e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dall'utente, quali "tre time large" e "top infinito". Tali profili prevedono un piano a soglie per cui l'utente a fronte del pagamento del canone poteva usufruire di un basket di minuti al mese per navigare sotto rete "3" o di un massimo di 20 GB sotto rete "3". Tutto il traffico generato oltre la soglia contrattualmente stabilita e per i servizi non compresi nel plafond è oggetto di specifica tariffazione secondo i costi previsti dai piani medesimi.

Quanto agli addebiti di cui alla voce "Internet sotto rete 3" evidenzia che non si tratta di addebiti per servizi aggiuntivi ma esclusivamente di eventi di traffico internet generati in extra soglia fatturati nel rispetto della delibera 326/10/CONS, che prevede quale soglia unica per gli utenti consumer, che non abbiano optato per una diversa soglia, l'importo di euro 50,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati.

Rammenta che in ogni caso l'istante aveva diverse modalità per controllare il proprio traffico dati così come previsto nella propria carta dei servizi. Ciò posto l'istante avrebbe potuto con l'ordinaria diligenza monitorare il traffico generato ed il livello di soglia raggiunto; onere che evidentemente non si è premurato di osservare. Ne consegue pertanto la legittimità di tutti gli addebiti e per l'effetto la debenza della somma richiesta all'istante nelle fatture emesse, seppur già rimborsata per mero spirito conciliativo, pur non avendo ravvisato errori e/o difformità rispetto alle pattuizioni contrattuali.

Quanto alle voci "contenuti portale tre" e "pagine tre" si ribadisce che si tratta di servizi erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente che dopo aver cliccato sul tasto conferma/acquisto, riceve anche un messaggio di benvenuto che informa sulle modalità di disattivazione e sulle modalità di fruizione del servizio erogato.

Rileva inoltre di essere l'unico operatore che prevede negli accordi con i partner provider che gli stessi inviino settimanalmente un sms gratuito di caring con lo stato di attivazione del servizio.

Appare quindi del tutto evidente come il metodo di attivazione di tali servizi sia stato studiato oltre per rispettare le norme vigenti anche per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni causali.

Inoltre quanto alla contestazione relativa ai canoni relativi al piano tariffario "tre time large" per aver effettuato disdetta in data 04/05/2015, rileva che l'istante non fornisce alcuna prova né nel presente procedimento, né nella precedente fase di conciliazione.

Sulla domanda di indennizzo per servizi non richiesti richiama l'orientamento dell'Agcom e dei Corecom.

Produce: Vocal order per richiesta di recesso per l'utenza +30392344XXX e vocal order conversione verso ricaricabile utenza +39333704XXX; Nota di credito di euro 100,02; Fattura dell'08/08/2015 di euro 100,02; Fattura insoluta; Condizioni generali di contratto; Delibere Agcom e Corecom.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i) relativa allo storno dell'insoluto si precisa, in via preliminare che, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione in data 16 ottobre 2015, l'operatore H3G offriva, ai soli fini di una definizione bonaria della controversia, a fronte dell'insoluto di euro 100,02, un rimborso di euro 61,45, residuando un importo insoluto di euro 38,57.

Nonostante l'istante abbia rifiutato tale indennizzo in sede di conciliazione, H3G procedeva, migliorando ulteriormente la proposta conciliativa, a rimborsare l'utente di euro 100,02 tramite nota di credito n° 1591046032 del 05/11/2015, applicata in compensazione sulla fattura n° 1538442835 dell'08/08/2015 di pari importo.

Sul punto, appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'art. 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, "le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi". Pertanto la richiesta sub i) non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesta si richiama il recentissimo parere prot. 0019566 del 12/04/2016, espresso dall'Agcom, su richiesta dall'associazione Codacons CH, delegata a rappresentare l'istante nel procedimento de quo, che ribadisce la posizione già espressa in molteplici delibere. In particolare nel richiamato parere si afferma che *"la fornitura di contenuti digitali premium non può essere ricompresa tra le fattispecie per le quali è applicabile l'apparato indennitario predisposto nell'ambito della definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, attesa l'impossibilità tecnico-giuridica di qualificare tali contenuti quali servizi di comunicazione elettronica, sebbene accessori"*.

Va pertanto rigettata la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti di cui al punto ii).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Casalanguida nei confronti della società H3G s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

L'Aquila, 6 maggio 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.