

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 12/19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX DE ACETIS/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 187/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 8 febbraio 2019 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 19 ottobre 2017;

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 19 novembre 2017;

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 l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra XXX De Acetis in data 17 maggio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 10572, nei confronti con l’operatore Telecom;

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di un contratto stipulato con l’operatore Telecom, relativo ad una utenza mobile, contesta addebiti riscontrati sul proprio conto corrente, afferenti il servizio “Google Super

Cell g.co/payhelp” mai richiesto né attivato. In particolare gli addebiti contestati si riferiscono ad euro 4,99, periodo dicembre 2016, euro 56,90 periodo gennaio 2017, euro 395,86, periodo febbraio 2017 e euro 505,68, periodo aprile 2017.

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

- i. Rimborso delle somme contestate;
- ii. Rimborso delle spese di procedura pari ad euro 200,00;

Allega alla propria istanza:

- Estratti conto bancari;

2. La posizione dell’operatore Telecom

L’operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. Eccepisce in via preliminare la carenza di legittimazione passiva con riferimento a tali addebiti atteso che i pagamenti di cui si discute sono stati effettuati direttamente tra l’istante e Google, secondo un rigido protocollo di acquisto tramite App, al quale l’operatore telefonico resta completamente estraneo, con conseguente inammissibilità dell’istanza.

In via subordinata, nel merito, contesta l’asserzione dell’istante relativa al fatto che i prelievi sulla carta di credito siano collegati all’utenza mobile su cui sarebbe stato asseritamente attivato il servizio mai richiesto denominato “Google Super Cell g.co/payhelp”. Non solo sul punto non vi è nessuna prova che documenti tale relazione, essendosi l’istante limitato a depositare solo gli estratti conto, ma, a tal proposito, si rammenta che ogni attivazione di servizi è da intendersi imputabile unicamente al fruitore dell’apparato su cui è installata la oggetto di controversia.

Non si evince, infatti, in alcun modo dalla documentazione depositata nessun prelievo effettuato in nome e per conto di Telecom né dalle verifiche svolte risultano essere stati attivati servizi CPS o interattivi a pagamento.

Richiama a tal proposito il provvedimento del Corecom Emilia Romagna afferente un caso simile a quello in discussione nel quale sono state accolte le eccezioni dell’operatore e rigettate pertanto tutte le richieste.

Chiede pertanto il rigetto integrale della richiesta di rimborso delle somme contestate.

Allega alla propria memoria:

- Provvedimento di Definizione del Corecom Emilia Romagna del 08/05/2015;

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l’istante contesta addebiti sulla propria carta di credito relativi al servizio “Google Super Cell g.co/payhelp”, per l’importo totale di euro 962,73, mai richiesto e attivato, chiedendone pertanto il rimborso.

Innanzitutto preme evidenziare che non sono stati prodotti reclami rivolti dall’istante all’operatore relativi ad addebiti riferiti all’attivazione indebita del servizio “Google Super Cell g.co/payhelp”, presenti sulle fatture emesse in relazione al contratto in essere tra le parti per il servizio di telefonia mobile.

In secundis trattandosi di addebiti relativi alla piattaforma “Google play”, si richiama il parere dell’Agcom di giugno 2016, fornito ai Corecom, nel quale viene ribadito che tali acquisiti non rientrano tra quelli dei servizi aggiuntivi a pagamento, vale a dire acquisibili tramite la propria sim, bensì sono servizi che possono essere acquistati solo attraverso un’applicazione che deve necessariamente essere installata sull’apparato in uso, e, quindi, che necessita di un passaggio meditato da parte dell’istante per effettuare l’acquisto.

Inoltre risulta completamente indimostrato per carenza di documentazione prodotta dall’istante che tali addebiti siano presenti sulle fatture e che quindi siano stati prelevati dall’operatore convenuto. A ben guardare, tra l’altro, nell’estratto conto prodotto dall’istante non compare in alcun modo Telecom nella qualità di chi effettua il prelievo ma Google.

Pertanto, per tutte le considerazioni sopra esposte la richiesta di rimborso delle somme contestate non può che essere rigettata.

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 dalla Sig.ra XXX De Acetis nei confronti della società Telecom Italia 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, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

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.

4.