

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.89
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / H3G X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Vista il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto lo "*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*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Vista la Delibere Agcom 276/13/Cons. e successive conformi;

Viste le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11 e 33/11;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1946);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, stipulava in data 14.04.2012 un contratto con H3G X (di seguito H3G), lamentando, rispetto al periodo di vigenza contrattuale, di avere più volte riscontrato, da parte di H3G, un comportamento poco rispettoso della privacy, in particolare, per la ricezione di comunicazioni commerciali/ pubblicitarie e per l'adesione a servizi in abbonamento mai richiesti.

Contesta che, nonostante le ripetute rassicurazioni da parte di H3G sul venire meno di qualsivoglia comunicazione commerciale e pubblicitaria, il comportamento recidivo da parte del gestore sarebbe proseguito fino all'attivazione di servizi a pagamento non richiesti.

L'utente inoltre, contesta sia la risposta fornita da H3G in merito alle modalità di attivazione di tali servizi, sia la messa a disposizione del proprio numero di telefono a soggetti terzi da parte di H3G.

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

- a) per i disagi subiti, i tempi dedicati alla formulazione e gestione della pratica di conciliazione e di definizione, alla gestione della mancata conciliazione, chiedo la compensazione di Euro 400,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società H3G, confermando l'attivazione del contratto, eccepiva in via preliminare l'improcedibilità dell'istanza in quanto, in occasione dell'udienza di conciliazione, la stessa, in applicazione dell'art. 2, comma 1, allegato A della Delibera 73/11/CONS, si era impegnata a corrispondere la somma di euro 60,00. Indennizzo riconosciuto con una nota di credito del 26.03.2015 a favore di parte istante.

Proseguiva eccependo che le richieste di controparte avrebbero natura risarcitoria e, come tali, non demandabili all'Autorità adita e che la domanda sarebbe priva di supporto probatorio che

giustifichi la quantificazione dell'indennizzo richiesto (peraltro sensibilmente maggiorato rispetto alle richieste avanzate nella fase di conciliazione che erano di 250,00 euro).

Nel merito, contestava che l'erogazione di servizi in abbonamento potesse essere fatta senza consenso da parte dell'utente, rappresentando in maniera dettagliata la procedura utilizzata dal gestore.

Concludeva quindi chiedendo il rigetto di tutte le domande avversarie.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante devono essere respinte come di seguito precisato.

In via preliminare, per quanto concerne le richieste di indennizzi formulate da parte istante, occorre precisare che in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi a codesto Corecom, tenutosi in data 19.03.2015, l'operatore H3G si impegnava ex art. 2, comma 1, all. A Delibera 73/11/CONS, a corrispondere la somma di euro 60,00 entro 120 giorni dalla data di udienza mediante sconto sulle fatture di prossima emissione. Nonostante l'istante abbia rifiutato tale proposta in sede di conciliazione, H3G provvedeva comunque all'emissione della nota di credito n. 1590156467 pari ad euro 60,00.

Tale ricostruzione peraltro, non è stata smentita da parte istante né nelle memorie né in udienza di definizione.

Sul punto appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'articolo 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 non può trovare accoglimento in questa sede in quanto già ampiamente soddisfatta, tenendo peraltro conto che l'addebito contestato è di gran lunga inferiore.

Per completezza, sulle richieste così come formulate da parte istante, si rileva inoltre la genericità delle stesse e la non corrispondenza con quanto richiesto nel formulario UG (dove la quantificazione dell'indennizzo era pari ad euro 250,00).

Ad ogni buon conto, si precisa che relativamente all'aspetto legato alla privacy con riferimento alla messa a disposizione del proprio numero di telefono a soggetti terzi da parte di H3G, codesto Corecom non risulta competente ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

Nel merito, al di là di quanto puntualmente spiegato da H3G in merito alle modalità di attivazione dei servizi, che appaiono verosimilmente attivabili solo se vi è una volontà dell'utente, è importante analizzare l'aspetto di eventuali indennizzi che possano seguire a tali attivazioni.

La circostanza che i contenuti digitali sono forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore telefonico, escluderebbe che quest'ultimo possa ritenersi vincolato ad indennizzare i disagi subiti dall'utente per l'attivazione di servizi non richiesti e, appunto, forniti da soggetti terzi. Trattasi infatti, di servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono le norme del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS essendo gli stessi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica. Tale aspetto, sembra lasciare quest'ultimo escluso ed estraneo rispetto al rapporto contrattuale tra utente e fornitore del servizio. Al più, il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce il fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo, atterrebbe alla sola fase di addebito del servizio e non invece a quella di attivazione. Pertanto, alla luce di quanto rappresentato, può ritenersi il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti ma non si ritengono applicabili gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori.

Avendo il sig. XXX già avuto più di quanto il servizio appare essere costato, si ritiene che nulla debba essergli ulteriormente riconosciuto da parte di H3G.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società H3G X per le motivazioni di cui in premessa.

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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza