

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2014.1.10.21.418

OGGETTO: Integrazione - Rettifica determina di definizione 9/2017 - Controversia XXX / H3g ora Wind Tre X

La Responsabile del Servizio

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;

Visto 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";

Vista le delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste le delibere Delibera Agcom 664/06/CONS (delibere Agcom nn. 87/13/CRL e n. 92/13/CRL e delibera Corecom Toscana n. 64/2015;

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 determina di definizione della controversia in oggetto (n. 9/2017), regolarmente comunicata alle parti;

Visti gli atti del procedimento titolo n. 2014.1.10.21.418;

Preso atto dell’istanza di rettifica del provvedimento di definizione della controversia n. 9/2017, avanzata dall’operatore H3G ora Wind Tre S.p.A.;

Preso atto del riscontro dell’Agcom n. prot. 19566 del 12 aprile 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

A seguito dell’adozione della determina di definizione della controversia n. 9/2017, regolarmente trasmessa e ricevuta dalle parti, l’Ufficio rilevava la necessità di procedere ad una rettifica in ordine al riconoscimento dell’indennizzo per l’attivazione dei servizi non richiesti di cui al punto 1.I. del dispositivo della determina richiamata.

In particolare, l’operatore con comunicazione n. prot. AL.2017.35304 del 17/07/2017, richiedeva la rettifica della determina n. 9/2017 in ordine all’annullamento dell’indennizzo di euro 130,00 (centotrenta/00) per attivazione di servizi non richiesti, riconosciuto in favore dell’istante, rilevando come la fattispecie in esame, esuli dall’ambito oggettivo di cui all’art. 8 dell’allegato A della delibera 73/11/CONS, poiché riconducibile alla fatturazione indebita, e pertanto, troverebbe il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall’istante.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Dopo un approfondimento istruttorio, l'Ufficio rilevava la fondatezza della richiesta dell'operatore, poiché, trattandosi di Servizi Premium forniti da terzi, non provenienti quindi dall'operatore H3G ora Wind Tre X, ma acquistati dall'utente presso altro fornitore, per tale fattispecie non è applicabile l'art. 8 dell'allegato A della delibera 73/11/CONS, relativo all'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. In merito, infatti, l'Autorità, con il "riscontro all'interrogazione sull'applicabilità dei Servizi Premium utilizzati via internet da terminale mobile dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti di cui all'art. 8 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS", ha stabilito che: "... la circostanza che i contenuti digitali siano forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore di comunicazione elettronica esclude che quest'ultimo possa ritenersi tenuto ad indennizzare i disagi subiti dagli utenti per l'attivazione di servizi premium non richiesti e forniti da soggetti terzi, trattandosi, in considerazione di quanto sopra rilevato:

i. di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. di servizi forniti generalmente da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio;

iii. di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto. Tuttavia, pur non potendosi ritenere applicabili ai contenuti premium gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori per la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, va ribadito il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per servizi non richiesti, anche in virtù delle previsioni di cui alle delibere n. 418/07/CONS e n.179/03/CSP."

A fronte dell'orientamento sopra richiamato, venendo meno le motivazioni di cui al capo b) della determina n. 9/2017, che hanno condotto al riconoscimento dell'indennizzo in favore dell'istante, si rende necessario provvedere ad una rettifica/annullamento del dispositivo di cui



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

alla determina richiamata e, nello specifico, eliminare la condanna dell'operatore al pagamento in favore dell'istante di euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. Nel caso di specie, infatti, sulla base dell'orientamento dell'Autorità, la richiesta dell'istante risulta soddisfatta dalla mera restituzione degli importi addebitati in fatture, avendo provveduto l'operatore al rimborso degli importi contestati da controparte.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

Ad integrazione e rettifica della determina di definizione della controversia n. 9/2017, annulla il riconoscimento dell'indennizzo in favore dell'istante e, conseguentemente, elimina dal dispositivo della sopra citata determina, la seguente dicitura:

“ 1. La società H3G ora WIND TRE X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti per le motivazioni di cui al capo b).

2. La società H3G ora WIND TRE X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.”.

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.

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



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom