

Verbale n. 14

Adunanza del 1° luglio 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 1 del mese di luglio, alle ore nove in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Dott.a Alda Mignosi nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato : Presidente Bruno Geraci

### **Delibera n. 52 – 2016**

#### **Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 260/2015 – XXX CORSI / H3G S.p.A..**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/260/2015 con cui XXX CORSI ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con H3G S.p.A. (di seguito, H3G) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie dell'operatore;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione nel quale si è proceduto nuovamente a tentare la conciliazione delle stesse con esito negativo;

VISTI gli atti relativi all'espletato prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti, così come rappresentate, nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nella domanda introduttiva, in riferimento all'utenza XXX, rileva:

- a) che il 4/1/2015 alle 2,14 ha ricevuto un sms di notifica per l'acquisto del servizio in abbonamento Instatoo, che non ha mai richiesto, e un addebito di € 2,99;
- b) che alle 11.23 dello steso giorno ha provveduto a disabilitare il servizio non richiesto accedendo al sito della piattaforma MobilePay;
- c) che tale piattaforma illustra due modalità di addebito sulla sim, ossia con riconoscimento diretto del numero e senza riconoscimento diretto del numero;

- d) che la prima modalità consente l'addebito senza l'immissione di un PIN o password e questo può aver generato l'acquisto involontario, la seconda prevede l'uso di un PIN temporaneo trasmesso via sms che l'utente deve digitare per confermare l'acquisto;
- e) che non ha mai ricevuto un simile sms né inserito alcun PIN per comprare alcunchè;
- f) che a seguito di reclamo, H3G ha accreditato 3,00 € sulla sim;
- g) di non aver richiesto sulla sua utenza l'attivazione della piattaforma MobilePay ma che essa è attiva di default;

In base a detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) che sia suo diritto abilitare o disabilitare strumenti di pagamento quali MobilePay che accedono al credito telefonico della sim in uso.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che, in via preliminare, MobilePay è la nuova piattaforma di pagamento realizzata dai sei maggiori operatori italiani di telefonia mobile e nasce per agevolare i micropagamenti di servizi digitali fruibili tramite smartphone, PC, Tablet;
- che H3G è l'unico operatore che prevede negli accordi con i partner provider che gli stessi inviino settimanalmente un SMS di *caring* al fine di aumentare il livello di trasparenza e consapevolezza dei propri clienti;
- che sia nel SMS di benvenuto che in quelli di *remind* è indicata la modalità di disattivazione;
- che nel proprio sito istituzionale informa i propri clienti che nel momento in cui viene attivato una sim 3 il cliente ha la possibilità di acquistare contenuti e servizi digitali durante la navigazione in Internet e le modalità di effettuazione degli acquisti;
- che H3G ha già adempiuto a quanto richiesto dall'utente con il rimborso dell'importo versato;
- che per evitare ulteriori spese di rappresentanza nella procedura ha proposto all'istante "di attivare il blocco dei contenuti e servizi digitali scaricabili in abbonamento o a singolo evento di 3 Italia e suoi partner (...) e dei contenuti e servizi su numerazioni di altri operatori";
- che la sussistenza di tale blocco sulla numerazione XXX impedisce di fatto l'accesso alla piattaforma di MobilePay come vorrebbe la sig.ra Corsi;
- che seppure la proposta formulata coincida con quanto richiesto dall'istante anche nel formulario GU14, la stessa non ha ritenuto opportuno accettare tale offerta.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede di rigettare la domanda dell'istante.

## 2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare e, in ogni caso, assorbente del merito della questione, si deve rilevare che la vicenda oggetto della presente controversia non è annoverabile tra le controversie per le quali è competente questa Autorità ai sensi del sopra citato Regolamento. Infatti, come affermato dalle recenti pronunce dell’Autorità e dei Corecom delegati (cfr., in ultimo, delibera 1/16/CRL), la richiesta di condanna ad un obbligo di *facere* è estranea alla odierna cognizione ai sensi del comma 4 dell’ art. 19 del Regolamento, ai sensi del quale: “L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

La domanda pertanto non può essere accolta.

## 3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall’art. 19, comma 6 del Regolamento. Inoltre, secondo quanto previsto dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, l’esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali per cui all’accoglimento integrale delle istanze può far seguito un’integrale copertura delle spese di procedura, mentre dall’accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale tra le parti. Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

*Tutto ciò premesso,*

il Comitato, all’unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

il rigetto dell’istanza presentata da XXX Corsi, residente in XXX, nei confronti dell’operatore H3G S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

Compensa integralmente le spese.

E’ fatta salva la facoltà per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall’art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione