CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 66 /2015

OGGETTO: definizione n°5/2015 promossa dall'utente Valente contro la compagnia telefonia Telecom Italia s.p.a..

IL SEGRETARIO GENERALE
Direttore del Servizio
Riccardo TAMBURRO

IL DIRETTORE DEL
CORECOM DELLA REGIONE MOLISE

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l'istanza dell'utente Valente presentata in data 28.01.2015 Prot. 190/COM/15 contro la compagnia Telefonica Telecom Italia s.p.a.

VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 9269/COM/15 del 16/12/2015.

CONSIDERATO quanto segue:

1. In tema di rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

2. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'attivazione di un servizio accessorio non richiesto costituito da una applicazione denominata CrazyNews contratta in fase di navigazione.

L'applicazione ha determinato un costo di Euro 4,04 a detta dell'utente, ed è stata dallo stesso disattivata in dieci giorni (attivata il 9 dicembre, disattivata il 18 dicembre).

L'utente ha richiesto la restituzione del canone dell'applicazione non richiesta paria ad Euro 4,04 (quattro/04); l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, e l'indennizzo per mancata risposta al reclamo

3. La posizione degli operatori

La compagnia Telecom Italia s.p.a , non ha presentato memorie difensive.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte in parte come appresso motivato:

L'attivazione di un servizio non richiesto, costituisce un presupposto per richiedere l'erogazione dell'indennizzo previsto dalla delibera 73/11/CONS, la classificazione del servizio, è data dalla natura stessa del servizio, si tratta di un servizio accessorio, che si è attivato in automatico nel corso della navigazione compiuta dall'utente ignaro al riguardo, ed è regolato dal secondo comma dell'art.8 della sopraccitata delibera AGCOM..

Per quanto concerne il rimborso della somma prelevata dal credito telefonico dell'utente, il 1^ comma dell'art. 8 della delibera 73/11/CONS, prevede espressamente tale diritto,

Infine, relativamente alla richiesta di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo, occorre in primo luogo verificare i termini indicati dalla Carta dei Servizi dell'operatore; l'art. 6 della sopraccitata Carta dei Servizi, prevede un tempo di riscontro al reclamo di giorni 30, pertanto atteso che il reclamo è stato inoltrato il giorno 29 dicembre 2014, l'istanza di conciliazione è stata presentata il giorno 7 gennaio 2015, e la successiva istanza di definizione è stata depositata il 28 gennaio 2015, all'operatore non può essere contestato alcun ritardo.

Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, in via equitativa si pone a carico della società Telecom Italia s.p.a., la somma di Euro 100,00 (cento/00).

Tutto ciò premesso e considerato

DETERMINA

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, dell'art. 19, dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 Euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore;

Di accoglie come appresso l'istanza dell'utente Valente presentata in data 28.01.2015 Prot. 190/COM/15; nei confronti della società Telecom Italia s.p.a e pertanto la condanna a :

1. liquidare a favore dell'utente Valente, la somma di Euro 14,04 (quattordici/04), pari ad Euro 10,00 (dieci/00), per i giorni di attivazione di un servizio non richiesto e precisamente dal 9 dicembre al 18 dicembre dell'anno 2014; Euro 4,04 (quattro/04) a titolo di storno delle somme addebitate a seguito dell'attivazione del servizio non richiesto. Dette somme dovranno essere maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del reclamo e fino al loro soddisfo.

Si dispone altresì di condannare la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a al pagamento delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, che in via equitativa si definiscono in Euro 150,00 (cento/00).

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.

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

La presente determina è notificata alle parti.

IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO
Riccardo TAMBURRO

La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso,

IL DIRIGENTE

_____

Consiglio Regionale del Molise

corecom MOLISE

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0009269/15 Del 16/12/2015
Interna – Consiglio –

Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°5/2015

Premesso

In data 28.01.2015 è stata presentata dall'utente Valente una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°190/COM/15, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a e relativa al all'utenza telefonica mobile 3280353471.

La richiesta riguardava la richiesta di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, al restituzione della somma di Euro 4,04 prelevati dalla ricarica del telefono e l'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è quindi proponibile; pertanto con nota n°553/COM/15 del 09.03.2015 l'ufficio ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 marzo u.s. per l' udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 30.3.2015 si è tenuta l'udienza, con esito negativo atteso che la compagnia telefonica non si è presentata. Si rileva altresì che nonostante l'assegnazione dei termini per la presentazione di eventuali memorie o scritti difensivi nessuna delle parti ha presentato tale documento.

Tutto ciò premesso

Si passa ad illustrate la documentazione rimessa dalle parti.

Agli atti risulta la documentazione prodotta dal ricorrente in sede di presentazione del modello GU14, ed in particolare risultano riprodotti i messaggi di inizio e fine attivazione del servizio non richiesto denominato CrazyNews.

Oggetto del reclamo

Il reclamo verte sull'attivazione di un servizio accessorio denominato CrazyNews non richiesto dall'utente, successivamente disattivato che ha comunque visto un addebito dal credito telefonico di Euro 4,04.

Inoltre l'utente lamenta la mancata risposta al reclamo fatto alla compagnia telefonica con fax del 29 dicembre 2014.

Da una verifica sui vari motori di ricerca si evince che il servizio non richiesto ed oggetto del reclamo è a pagamento e si auto installa durante la navigazione su internet e compare come un *pop-up*, e di fatto determina l'attivazione e l'accensione di un abbonamento.

86100 Campobasso – Via Colitto, 7 – tel. 0874/424775/65 – fax 0874-424767
Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

VISTO:

Da una verifica sui vari motori di ricerca si evince che il servizio non richiesto ed oggetto del reclamo è a pagamento e si auto installa durante la navigazione su internet e compare come un *pop-up*, e di fatto determina l'attivazione e l'accensione di un abbonamento.

Il Servizio deve necessariamente esse classificato come servizio accessorio e quindi riportato all'indennizzo previsto dalla delibera 73/11/CONS, art. 8, comma 2.

L'utente ha dichiarato che il servizio si è attivato il giorno 9 dicembre 2014 ed è stato disattivato il giorno 18 dicembre 2014; quindi il servizio è rimasto attivo per 10 giorni.

Relativamente all'addebito dell'abbonamento, il 1^ comma, dell'art. 8, della delibera 73/11/CONS, prevede per l'utente il diritto allo storno o al ricalcolo degli addebiti fatturati.

Nel merito

La richiesta dell'utente deve considerarsi accolta, e pertanto lo stesso ha diritto alla somma di Euro 14,04 determinata a seguito della somma degli indennizzi dovuti così come previsti dalla delibera 73/11/CONS e come appresso riportati:

- Indennizzo per attivazione di un servizio accessorio non richiesto Euro1,00 per 10 giorni = 10 Euro;
- Storno dell'importo addebitato per un servizio non richiesto Euro 4,04;

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si prende atto che il reclamo è stato formulata come dichiarato dall'utente mediante fax inviato in data 29 dicembre 2014, mentre il modello UG è stato presentato in data 7 gennaio 2015. L'art. 6 della Carta dei Servizi di Telecom prevede un tempo per la risposta al reclamo di giorni 30 (trenta), termine che non è trascorso atteso che l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione solo 10 giorni dopo aver inoltrato il reclamo.

Si ritiene, infine, opportuno riconoscere un ulteriore indennità per le spese di giudizio, quantificabili in Euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente è stato rappresentato in udienza da un legale, e la compagnia telefonica non si è presentata.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre

VISTO:

86100 Campobasso - Via Colitto, 7 - tel. 0874/424775/65 - fax 0874-424767
Email : corecommolise@cert.regione.molise.it - www.corecommolise.it