
Co.Re.Com.

*comitato regionale
per le comunicazioni
della Lombardia*



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

ATTI 1.21.1. – 2015/6818/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 22 del 12 marzo 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente (<i>assente – sospesa</i>)
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	(<i>assente giustificato</i>)

Oggetto: Definizione della controversia XXX/H3G S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA l'istanza presentata in data 19/11/2015 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G S.p.a., ora Wind Tre s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 19 novembre 2015 ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con H3G S.p.a., ora Wind Tre s.p.a. (e d'ora in avanti H3G) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, titolare dell'utenza n. XXX nell'istanza di definizione ha rappresentato quanto segue:

- attraverso un SMS, in data 09.06.2015, l'istante apprendeva dell'avvenuta attivazione sull'utenza XXX del servizio mai richiesto *Hot Times*. Nello specifico, l'SMS aveva il seguente tenore "*Hot Times: Abb. attivato. I migliori contenuti sexy del web ti aspettano!Info&disatt: <http://hottimes.mobi/selcare> o XXX Costo 5euro/sett*".
- considerato che l'istante non aveva in alcun modo richiesto tale servizio, procedeva alla sua immediata disattivazione.
- Tuttavia, accedendo all'area clienti dal sito "*www.tre.it*", l'istante appurava un addebito di € 4,10.

Sulla base di tali premesse il sig. XXX chiede:

- i. il rimborso di € 4,10 oltre a interessi legali dalla data del pagamento fino alla effettiva restituzione;
- ii. il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- iii. il riconoscimento di € 600,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- iv. ogni ulteriore indennizzo che codesta Autorità intenderà riconoscere al ricorrente.

Nella replica alle difese dell'operatore, il sig. XXX:

- contestava l'utilizzabilità da parte del Corecom della memoria inviata da H3G in quanto da considerarsi priva della firma e sottolineava altresì la violazione da parte dell'operatore del principio di sinteticità degli atti richiamato dall'art. 16, comma 2-bis del *Regolamento*;
- precisava che la proposta di indennizzo da parte di H3G era stata avanzata (limitatamente ad una quota del richiesto) solamente in sede di tentativo di conciliazione, avvenuta in data 16.11.2015. Infatti, nessun indennizzo automatico, né il rimborso dell'addebito oggetto di contestazione era stato precedentemente riconosciuto;
- in sede di conciliazione l'Operatore telefonico si impegnava a versare le somme di: - Euro 60,00, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo; - Euro 5,00, a titolo di restituzione degli addebiti oggetto di contestazione; senza prevedere, seppur richiesto in sede di tentativo di conciliazione, il rimborso delle spese sostenute (spese viaggio per conciliazione, giornata lavorativa persa, ecc.) e quantificate in Euro 600,00, così come da formulario UG. H3G riconosceva, invece, una somma di Euro 22,78 di cui non è dato sapere né a cosa si riferisca né come sia stata calcolata. Tra l'altro, anche la fattura n. XXX non indica in alcun modo a cosa si riferisca tale somma. Per concludere, lo scrivente ha presentato l'Istanza di definizione affinché gli vengano riconosciuti gli indennizzi non approvati dall'Operatore telefonico in sede di tentativo di conciliazione.
- Circa l'eccezione sollevata dall'Operatore telefonico in ordine alla presenza di richieste nuove rispetto a quelle formulate in sede di conciliazione, l'istante precisa che le *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, dopo avere chiarito* la necessità di verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, precisano che "*Il contenuto delle singole richieste di parte, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che ... la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente...*". Atteso quanto sopra, appare chiaro che le ulteriori richieste avanzate nel formulario GU14, non coincidenti

con quelle formulate nell'Istanza di conciliazione, debbano comunque essere prese in considerazione in sede di definizione.

- Atteso che H3G, nella propria memoria, sostiene che il servizio in abbonamento "Hot Times" è fornito da un *provider* esterno, con cui H3G ha precisi rapporti contrattuali, H3G non può dirsi assolutamente certa della correttezza dell'iter procedurale di attivazione, considerato che l'attivazione della promozione non è stata effettuata da H3G. E benché onerata, H3G non prova nulla in tal senso.
- In merito a quanto affermato da H3G riguardo l'abbonamento "Hot Times", è indubbio che trattasi dell'attivazione di un *servizio non richiesto*, considerato, tra l'altro, che è lo stesso Operatore telefonico che lo definisce tale nello scritto difensivo.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata l'operatore ha rappresentato quanto segue:

- H3G S.p.A. eccepisce, in via preliminare, l'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza di definizione ex art. 2, comma I, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, laddove il Gestore, in sede di conciliazione, si è impegnato ad erogare *"la somma di Euro 60,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, nonché l'ulteriore somma pari ad Euro 5,00 a titolo di restituzione degli addebiti oggetto di contestazione"*, in applicazione della propria Carta Servizi. Inoltre, nella medesima sede, H3G si è impegnata ad erogare l'ulteriore somma pari ad Euro 22,78 portata dalla Nota di Credito XXX;
- H3G S.p.A. ha dato poi esecuzione all'impegno assunto emettendo un assegno dell'importo complessivo di Euro 87,78 che ha provveduto ad inviare all'indirizzo indicato dal Signor XXX in sede di udienza con raccomandata n. XXX;
- Come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una *causa petendi* per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Del resto l'art. 2, Allegato A, Delibera 73/11/CONS sancisce che *"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'instaurarsi 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"*;
- Sul punto si segnala, altresì, la Delibera n. 22 dell'08.11.2012 del Co.re.com. Puglia che, in una fattispecie analoga, ha sancito l'improcedibilità dell'istanza di definizione ex art. 2, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, avendo il Gestore dichiarato, nel verbale di conciliazione, il proprio impegno ad indennizzare l'utente. In tale senso, si è altresì pronunciata l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni con la Delibera n. 113/14/CIR che ha ritenuto di dover rigettare la domanda formulata dall'istante con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto già soddisfatta, in sede di conciliazione, secondo il regolamento contrattuale. Da ultimo, si segnala la recentissima Delibera n. 66 emessa dal Corecom Lazio in data 10.04.2015;
- Per tali ragioni, avendo l'istante ricevuto gli indennizzi previsti per le contestazioni formulate nei confronti del Gestore e, in particolare, per quelle inerenti la mancata risposta al reclamo e per quelle relative al rimborso della somma addebitata per il servizio contestato, nessuna ulteriore somma potrà essere erogata in suo favore a tale titolo;
- H3g eccepisce in subordine l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione ex art. 14, comma I Delibera 173/07/CONS, in relazione a domande nuove rispetto a quelle formulate in sede di istanza di conciliazione. Il sig. XXX domanda nel formulario GU14, tra l'altro, la corresponsione di due indennizzi, l'uno *"per attivazione di servizi non richiesti"*, l'altro *"per mancata risposta al reclamo"* (peraltro già indennizzato a norma dell'art. 2 delibera 73/11/CONS), oltre ad *"ogni ulteriore indennizzo che codesta Autorità intenderà riconoscere al ricorrente"*, ma si tratta di domande non formulate in precedenza e pertanto costituenti *"ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione"* (Cfr. Corecom Calabria Delibera n. 21/2011, Co.re.com Bolzano Delibera n. 18/2013, Corecom Lazio Delibera 54/13/CRL);
- Entrando nel merito, con riguarda alla lamentata attivazione del servizio *Hot Times*, H3G rammenta che l'utente è tenuto agli obblighi di utilizzo, di cui all'art. 6, comma 5, punto b,

Condizioni Generali di contratto, che impone al Cliente di conservare la Usim o la Usim Tv assegnata, con la massima diligenza e riservatezza e, limitatamente alla Usim per Servizi postpagati, a non consentirne l'utilizzo, neanche temporaneamente da parte di terzi, e nell'art. 17, comma 1, Condizioni Generali di contratto secondo cui il Cliente "(...) si assume ogni eventuale onere o responsabilità derivante, dipendente, connessa o consequenziale all'utilizzo dei servizi UMTS da parte del Cliente o di terzi – autorizzati o no dal Cliente stesso – ed a quest'ultimo imputabile in virtù dei Codici PIN, PUK, delle eventuali Password e degli archivi elettronici di cui al precedente art. 11";

- Le somme oggetto della presente contestazione sono dovute per eventi di traffico riconducibili alla numerazione *de qua* di cui il Signor XXX è intestatario. Più in particolare, la somma contestata attiene a quei servizi attivabili solo e soltanto da chi ha in uso l'apparato telefonico. Nello specifico, sulla numerazione n. XXX risultava essere attivo il servizio in abbonamento "*Hot Times*", fornito da partner di H3G S.p.A. Tale servizio, attivato in data 09.06.2015, è stato disattivato in pari data. Tale servizio è erogato in abbonamento e consiste in contenuti la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente sia da "*Portale 3*" sia da siti internet mobili (*m-site*) esterni. Il contenuto è erogato dal partner (*provider*) con cui H3G S.p.A. ha precisi rapporti contrattuali. Il rapporto tra H3G S.p.A. e questi *provider* garantisce verifiche molto stringenti. Dette verifiche vengono effettuate da una specifica piattaforma (HUB) che controlla, sui servizi *wap billing* ("*Contenuti Portale 3*"), le fasi di attivazione, addebito, caring, billing e disattivazione. La piattaforma tecnologica di H3g Sp.A. (HUB) verifica che il cliente abbia cliccato sul tasto di conferma/acquisto compreso nella landing page del partner provider, autorizzando la positiva conclusione della fase di attivazione e il susseguente addebito, solo se tale azione viene compiuta da parte dell'utente. Nel caso di specie, l'utente ha dovuto effettuare almeno 2 click, il primo su un *banner* pubblicitario e il secondo sulla pagina di attivazione (c.d. *landing page*), per poter attivare e far così decorrere l'abbonamento. Contestualmente alla fase di attivazione, il partner *provider* provvede ad inviare il c.d. "*Welcome Message*" che informa il cliente sulle modalità di disattivazione e sulle modalità di fruizione del servizio erogato. Preme rilevare come il Gestore, in merito ai servizi *wap billing*, sia l'unico operatore che prevede negli accordi con i partner *provider* che gli stessi inviino settimanalmente un SMS di caring. Tramite la piattaforma HUB, inoltre, H3G S.p.A. provvede a verificare che sia stato inviato al cliente abbonato questo SMS gratuito che lo informa dello stato di attivazione del servizio, delle modalità di disattivazione e di fruizione dei contenuti acquistati. Qualora tali informazioni non vengano inviate da parte del partner *provider*, la piattaforma tecnologica del Gestore non autorizza la richiesta di addebito del servizio. Il cliente può infine disattivare il servizio in qualsiasi momento. A seguito della disattivazione, la piattaforma tecnologica di H3G S.p.A. impedisce qualsiasi addebito da parte del *partner provider* al cliente che ha completato la disattivazione del servizio in precedenza sottoscritto. Appare del tutto evidente, quindi, come il metodo di attivazione di tali servizi sia stato studiato, oltre che per rispettare le norme vigenti, anche per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni "casuali". In tali procedure è chiaramente indicata la natura del servizio, le grafiche sono ben visibili, i caratteri sono altamente leggibili, i termini utilizzati sono semplici e di uso comune (ad esempio, non viene usato il termine "*sottoscrizione*", ma "*abbonamento*"), e il *wording* rispetta quanto previsto dal Codice di Autoregolamentazione Servizi Premium (CASP). Trattasi, pertanto, di attivazioni volontarie e consapevoli, come peraltro rilevato in una recente pronuncia del Co.Re.Com Toscana (Delibera n. 44/2013) che ha rigettato l'istanza avversaria, sostenendo che "... *la modalità di attivazione prevede molteplici passaggi standard, previsti proprio allo scopo di evitare adesioni casuali. ... Nel caso di specie, tale pluralità di azioni risulta integralmente ed esclusivamente riconducibile all'utenza de qua, del cui utilizzo l'istante si è, in ogni caso, assunto ogni responsabilità con la sottoscrizione del relativo contratto con la società H3G ...*", giungendo alla conclusione che "... *il servizio corrispondente alla voce di addebito contestata ... sia stato attivato su richiesta del titolare dell'utenza mobile de qua o quantomeno mediante attività poste in essere nell'utilizzo dell'utenza medesima, di cui il titolare ha l'esclusiva responsabilità*". Da ultimo, appare opportuno menzionare una recente pronuncia del Co.re.com. Basilicata (Delibera n.27/2014) sulla questione oggi dibattuta.

- In tale provvedimento, il Comitato rigettava la domanda avversaria di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, avendo il Gestore diffusamente dimostrato che *“i servizi attivi sull'utenza che hanno originato gli addebiti contestati, sono stati attivati volontariamente da parte dell'utente, tramite telefono mobile e seguendo una procedura appositamente studiata per evitare attivazioni involontarie e non consapevoli”* (In tale senso, si vedano anche AGCOM, Determina 75/15/DIT, AGCOM Determina n. 100/15 e AGCOM Determina n. 101/2015, oltre a Co.re.com Liguria – Delibera n. 25/2014; Corecom Lazio – Delibera 7/15/CRL). Pertanto, alla luce della giurisprudenza che si è formata sul punto e dei criteri enunciati dall'Autorità, la domanda avversaria dovrà essere rigettata.
- Circa la domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, si ritiene la stessa infondata alla luce delle numerose decisioni di Agcom intervenute sul punto che hanno escluso la riconducibilità del caso in esame nell'ambito oggettivo di cui all'art. 8, Allegato A, Delibera 73/11/CONS.

Alla luce delle esposte considerazioni, ritenendo di aver già soddisfatto le richieste avversarie, H3G S.p.A., previo accoglimento delle eccezioni in rito e nel merito sopra svolte, chiede il rigetto di tutte le domande *ex adverso* formulate.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre preliminarmente si ritiene che l'eccezione di irricevibilità e inutilizzabilità della memoria di H3G perché priva di sottoscrizione (sostiene l'utente: *“La memoria difensiva, che consta di un file PDF allegato alla P.E.C., reca la sottoscrizione (non in originale) dell'Avv. XXX. Atteso che il file PDF non è firmato digitalmente e che vi è un ragionevole dubbio in merito a chi si debba attribuire la memoria difensiva, si ritiene che la stessa debba considerarsi come non firmata – in quanto mancante di uno degli elementi essenziali dell'atto ossia la firma digitale o la firma autografa (in originale) – e per questo non possa essere presa in considerazione da parte di questa Autorità”*) vada rigettata per i motivi che seguono.

Innanzitutto va sottolineato che la memoria non è priva di sottoscrizione ma è sottoscritta con firma prestampata e che l'art. 16 del *Regolamento* di cui alla deliberazione 173/07/CONS non richiede espressamente la firma autografa quale requisito di ricevibilità/utilizzabilità delle memorie difensive.

Va rilevato, inoltre, che la documentazione depositata dall'operatore presso questo Corecom (procure dell'avv. XXX e dagli avv.ti XXX) nonché l'attività di difesa dell'operatore H3G regolarmente svolta dall'avv. XXX e dagli avv.ti XXX e XXX presso questo Corecom consentono di superare i dubbi di riferibilità della memoria a soggetti legittimati alla redazione e deposito di memorie/scritti difensivi.

Ad abundantiam, in merito al difetto o alla irregolarità della firma, giova richiamare una recente pronuncia del Tar Campania che, con la Sentenza n. 1031 del 6 giugno 2017, nel decidere una controversia relativa a una domanda di partecipazione a una gara d'appalto del tutto priva della sottoscrizione, ha chiarito che la mancanza della firma autografa non rientra nel novero delle irregolarità insanabili laddove sussistono elementi coincidenti attestanti la paternità della dichiarazione. Da tale decisione, che attiene a una fattispecie in cui la sottoscrizione deve consentire la rigorosa riferibilità dell'offerta al dichiarante, può a maggior ragione applicarsi al caso in esame, avente a oggetto semplicemente lo scritto difensivo di una delle parti.

Sempre preliminarmente, si ritiene di respingere l'eccezione di inammissibilità sollevata da H3G in relazione alle richieste di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per la mancata risposta a reclamo in quanto formulate solo nell'istanza di definizione della controversia. Come correttamente rilevato da parte istante, le *Linee Guida* di cui alla Del. Agcom 276/13/CONS, in presenza di una (necessaria e indispensabile) omogeneità delle contestazioni esposte nell'istanza di conciliazione e in quella di definizione, consentono una valutazione delle richieste di indennizzo *“più sfumata”*, purché coerente e pertinente con le questioni oggetto della controversia e in linea con il contenuto vincolato della pronuncia dei Corecom, precisando a titolo esemplificativo, che *“se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in*

considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente”.

Entrando ora nel merito della controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di rimborso della somma addebitata per servizi non richiesti e di indennizzo per mancata risposta ai reclami devono essere respinte come di seguito precisato.

Invero, in occasione del tentativo di conciliazione innanzi a questo Corecom, esperito in data 16.11.2015, l'operatore H3G si è impegnato, ex art. 2 del c.d. *Regolamento indennizzi* (di cui all'allegato A alla Delibera 73/11/CONS) *“a erogare la somma di euro 60,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, nonché l'ulteriore somma pari ad euro 5,00= a titolo di restituzione degli addebiti oggetto di contestazione”, nonché a “rimborsare l'ulteriore somma pari ad euro 22,78= portata dalla nota di credito n. XXX”, precisando che “La complessiva somma pari ad euro 87,78 verrà erogata entro 60 gg. dalla data odierna mediante assegno circolare intestato al sig. XXX da recapitarsi presso il medesimo (XXX), XXX XXX”.*

Dalla documentazione acquisita agli atti risulta che tale somma è stata corrisposta all'utente, circostanza peraltro dallo stesso non contestata né smentita.

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 di indennizzo non può trovare accoglimento in questa sede in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale e, in particolare, secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi H3G, che all'art. 24 indica quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami il parametro di 1,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00 € per anno: massimale che corrisponde a quanto contrattualmente dovuto al sig. XXX per i 115 giorni di ritardo nel reclamo del 9 giugno 2015 (considerando come dies *ad quem* la data dell'udienza di conciliazione svoltasi il 16 novembre 2015 e decurtando dal ritardo i 45 giorni previsti per i riscontri ai reclami dalla citata Carta dei Servizi). Nessun ulteriore indennizzo risulta dovuto all'utente per l'asserita mancata risposta al reclamo.

Del pari soddisfatta, come sopra acclarato, risulta la richiesta di rimborso di quanto addebitato per il servizio non voluto.

Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti la stessa va rigettata. Nonostante la descrizione dettagliata della procedura di attivazione dei servizi offerti da *external provider* fornita dall'operatore nel proprio scritto difensivo, non può non rilevarsi che non risulta documentalmente provata la consapevole attivazione del servizio *Hot Times* da parte del sig. XXX, il quale dunque ha diritto ad ottenere - e ha, come visto, in effetti ottenuto - il rimborso di quanto addebitatogli dall'operatore. Tuttavia, secondo l'orientamento ormai consolidato dell'Agcom e dei Corecom delegati, (per tutte, Agcom n. 49/15/DIT, n. 75/15/DIT, n. 100/15/DIT e n. 110/15/DIT) la fattispecie in esame – di addebiti per servizi forniti da c.d. *external provider* - esula dall'ambito oggettivo dell'art. 8 del c.d. *Regolamento indennizzi* (di cui alla Delibera 73/11/CONS), *“non trattandosi di attivazione di servizi non richiesti, bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'utente reclamante”.*

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante, si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alla presente procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX;
2. la compensazione tra le parti della spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente Co.Re.Com
Dott. Giulio Boscagli

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre