

DELIBERA N. 11/2021

**XXX XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/90896/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 03/02/2021;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; 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 delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX XXXX del 01/03/2019 acquisita con protocollo n. 0088802 del 01/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 01/03/2019 depositata nei confronti dell'operatore WIND TRE S.p.a. (di seguito, per brevità anche solo "Operatore"), la Signora XXX XXX XXX (di seguito, per brevità anche solo "Istante") ha rappresentato quanto segue. Da verifiche effettuate in merito ai pagamenti finalizzati alla ricarica del modem Wi-Fi ZTE, con sim n. XXXXXX alla stessa intestata, emergeva l'addebito di € 217,49 per di servizi a sovrapprezzo, attivati nel periodo compreso tra il 24/12/2017 e il mese di giugno del 2018. Parte istante ha precisato che detti addebiti, confermati dall'Operatore nella telefonata con codice XXXX-XXXX-XXXX, riguardano servizi mai voluti né mai richiesti. Sulla base di quanto rappresentato, parte istante ha formulato le seguenti richieste: i) restituzione dell'importo di € 217,49 ii) indennizzo di € 940,00 per l'attivazione di servizi non richiesti e iii) indennizzo di € 300,00 per mancato riscontro al reclamo del 04/06/2018. Nella memoria di replica parte Istante ha contestato la ricezione del riscontro scritto del 17/07/2018 prodotto dall'Operatore e si è dichiarata disponibile ad accettare, in ottica meramente transattiva l'importo di € 900,00 a chiusura bonaria della vertenza.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata WIND TRE S.p.a.: 1. si è dichiarata disponibile, in ottica meramente transattiva, a rimborsare l'importo di € 217,00, 2. ha evidenziato che per la fattispecie oggetto di istanza non sono previsti indennizzi dalla normativa di riferimento e, 3. ha respinto la richiesta relativa all'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 04/06/2018 allegando la risposta datata 17/07/2018 a dire dello stesso ritualmente trasmessa.

3. Motivazione della decisione

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi qui di seguito esposti. Con riferimento alla richiesta di restituzione degli importi addebitati per servizi non richiesti per complessivi € 217,49, si ritiene che la stessa debba essere accolta. Da un lato, l'Operatore nulla prova in merito alla volontaria attivazione di tali servizi da parte dell'utente, né contesta alcunché di quanto da quest'ultimo dichiarato in merito, manifestando inoltre, seppur a titolo transattivo, la propria disponibilità alla restituzione della somma indicata. In relazione alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la stessa non può trovare accoglimento atteso che, secondo il consolidato orientamento dell'Agcom e dei Corecom delegati, la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'art. 9 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita, che trova soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi. In merito, infine, alla richiesta di

indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 04/06/2018, si evidenzia che detta segnalazione risulta ricevuta dall'Operatore, come espressamente riconosciuto dallo stesso nelle proprie memorie difensive. Per contro l'Operatore nulla offre a prova dell'invio e dell'effettiva ricezione da parte dell'istante della risposta datata 17/07/2018. Anche in ragione del fatto che la Signora XXX XXX contesta espressamente tale ricezione, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo per mancata risposta a reclamo quantificabile, in considerazione dei 185 giorni compresi tra la data di invio del reclamo (04/06/2018) e la data di udienza di conciliazione (06/12/2018), in complessivi € 300,00 ex art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla Signora XXX XXX nei confronti dell'operatore WIND TRE S.p.a. La società WIND TRE S.p.a. è tenuta: i) alla restituzione dell'importo addebitato all'Istante per servizi non richiesti per € 217,49 (euro duecentodiciassette/49) con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; ii) a corrispondere all'Istante, quale indennizzo per mancato riscontro al reclamo scritto, l'importo di € 300,00 (euro trecento/00) con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. L'operatore è tenuto, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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* dell'Autorità.

Milano, 3 febbraio 2021

IL PRESIDENTE