

DELIBERA N. 117/20

**XXXXXX XXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/62500/2018)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 14/10/2020;

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 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 29/12/2018 acquisita con protocollo n. 0243116 del 29/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 29 dicembre 2018, il sig. XXXXXX ha lamentato addebiti illegittimi sull'utenza mobile n. XXXXXX, relativi a servizi a pagamento mai richiesti, né mai volontariamente attivati dall'utente, sulle seguenti fatture: XXXXXX di luglio 2015, XXXXXX di settembre 2015, XXXXXX di novembre 2015, XXXXXX di gennaio 2016, XXXXXX di marzo 2016, XXXXXX di maggio 2016, XXXXXX di luglio 2016, XXXXXX di settembre 2016, XXXXXX di novembre 2016, XXXXXX di gennaio 2017, XXXXXX di marzo 2017, XXXXXX di maggio 2017, XXXXXX di luglio 2017, XXXXXX di settembre 2017, XXXXXX di novembre 2017, XXXXXX di gennaio 2018, XXXXXX di marzo 2018, XXXXXX di maggio 2018, per complessivi € 2751,85. A seguito del reclamo sporto in data 14 giugno 2018, Wind Tre provvedeva in data 25/07/2018 alla restituzione di € 289,49. Successivamente all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, conclusosi con un mancato accordo, Wind Tre provvedeva alla restituzione di € 1076,91. Il sig. XXXXXX insiste per la restituzione dell'intero importo illegittimamente addebitato per servizi a pagamento, e dunque per il rimborso di complessivi € 1675,759.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Wind Tre ha esposto quanto segue: "L'istante nel formulario GU14 contesta servizi a sovra prezzo addebitati nel periodo temporale che decorre dal maggio 2015 al giugno 2018. Considerato che il primo reclamo scritto è pervenuto con fax in data 14/06/2018 e nel rispetto della normativa vigente le uniche fatture oggetto di rimborso ai fine del reclamo sono le fatture emesse 6 mesi antecedenti al menzionato fax di reclamo quindi a partire da novembre/dicembre 2017 in poi. In questo lasso di tempo i servizi vas hanno totalizzato addebiti per un importo di 1076,91€ che, come confermato dallo stesso sig. XXXXXX è stato già rimborsato. Premesso quanto sopra la materia del contendere è cessata e pertanto si chiede a codesto Corecom l'archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità e ammissibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm. e ii. Nel merito, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi qui di seguito esposti. L'utente ha contestato addebiti per servizi a sovrapprezzo mai richiesti. Dalla normativa che regola la materia (art. 3, Allegato A alla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, in base al quale "Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente"; D.M. 2 marzo 2006 n. 145, "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo", che stabilisce che l'accettazione dei servizi a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale ed il servizio

erogato dopo l'esplicita accettazione del consumatore e precisa, altresì, le informazioni obbligatorie in materia di servizi a sovrapprezzo ivi comprese quelle inerenti alle modalità di disattivazione del servizio; art. 5, comma 4, della Delibera Agcom n. 418/07/CONS, in base al quale il gestore telefonico è tenuto a disattivare immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento e ad interrompere i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente; il Codice di condotta introdotto dalla Delibera 47/13/CIR, applicabile al caso in esame *ratione temporis*; il Codice del Consumo, come novellato dal D.Lgs. n. 21/14, per le attivazioni di servizi a sovrapprezzo che avvengano con la stipula a distanza) emerge che l'attivazione di tali servizi deve essere preceduta da un consenso espresso e consapevole dell'utente, in assenza del quale la pretesa di pagamento dell'operatore risulta illegittima. Nel caso in esame, Wind Tre non ha documentato la volontà inequivoca dell'utente ad attivare i servizi a sovra prezzo, con la conseguente infondatezza e illegittimità dei relativi addebiti. Tuttavia, ai fini del calcolo delle somme da rimborsare, va considerato che in base all'art. 123, comma 2) D.lgs. n. 196/2003 (che recita "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, e' consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale"), è consentito agli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, di conservare il traffico relativo all'ultimo semestre. Pertanto, per garantire agli stessi operatori l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione ai fini del rimborso sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo. (v. in tal senso Agcom, Determina direttoriale n. 49/15/DIT). Nel caso di specie, poiché il sig. XXXXXX ha inviato reclamo in data 14 giugno 2018, gli addebiti oggetto di rimborso sono quelli presenti sulle fatture comprese tra dicembre 2017 e giugno 2018. Considerato che Wind Tre risulta aver già rimborsato un importo complessivo che addirittura eccede la somma di tutti gli addebiti per servizi a sovrapprezzo esposti in tali fatture, l'ulteriore richiesta di rimborso formulata dall'istante non può che essere rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. XXXXXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.a., per le motivazioni di cui in premessa.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Milano, 14 ottobre 2020

IL PRESIDENTE