



Determinazione dirigenziale n. 3 /2020

Definizione della controversia XXX XXX / WIND TRE SPA (già WIND TELECOMUNICAZIONE SPA) - pratica n. 2017/7793/GU14

IL DIRIGENTE

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*, in particolare l'art. 84;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;



VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

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 deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 30 novembre 2017, con cui la signora XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con WIND TRE S.p.a. (già WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.a.) ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 30 novembre 2017 ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la signora XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a. e da qui in seguito Wind Tre) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi non richiesti.

1. La posizione dell'istante

La signora XXX XXX riferiva che in data 11 ottobre 2016 riceveva la fattura n. XXXXXX ed in data 5 dicembre 2016 fattura n. XXXXXX con cui le veniva addebitato il costo di Euro 161,50 per chiamate su una sim dati. La signora XXX ritiene che tali addebiti provengano da attivazione di servizi non richiesti.

Pertanto l'istante chiede:

- storno per addebito costo chiamate da quantificarsi in Euro 161,50;
- corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti, da quantificarsi in Euro 300,00;
- storno integrale dell'insoluto;
- ritiro della pratica dal recupero crediti;
- corresponsione indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore riferiva che in data 12 febbraio 2016 a seguito di segnalazione della cliente veniva disattivato servizio a sovra prezzo denominato "Buongiorno GIOCHISSIMO Abbonamento dal 24/10/15" sulla sim XXX. Wind Tre accoglieva il reclamo effettuando il rimborso del costo di Euro 2,00. In data 13 settembre 2016 a seguito di segnalazione della cliente veniva disattivato il servizio "Lancio Entertainment Mobifun Abbonamento dal 02/09/16" sulla SIM XXXXXX .

Successivamente in data 1 settembre 2016 e 21 dicembre 2016 perveniva reclamo inerente il disconoscimento di servizi a sovra prezzo sulla sim dati XXX , con cui la cliente chiedeva lo storno degli stessi su fattura n. XXX .

Wind Tre in data 19 ottobre 2016 e 22 dicembre 2016 respingeva il reclamo mediante invio mail previo contatto telefonico.

In data 1 febbraio 2018 Wind Tre provvedeva a stornare i servizi a sovra prezzo dalle seguenti fatture:

XXX per la somma di Euro 60,25 + IVA;

XXX per la somma di Euro 70,16+ IVA;

XXX per la somma di Euro 64,92+ IVA;

XXX per la somma di Euro 23,77+ IVA;

Pertanto l'operatore chiede di rigettare tutte le domande proposte dall'istante, in subordine operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, in ordine alle richieste di storno per addebito costo chiamate da quantificarsi in Euro 161,50 e di corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti, da quantificarsi in Euro 300,00. Tali richieste meritano di essere accolte parzialmente come di seguito precisato. Dagli atti del procedimento risulta che all'istante veniva addebitato nelle fatture n. XXX e n. XXX il costo di Euro 161,50 per chiamate su una sim dati e che tale costo derivava dall'attivazione di servizi non richiesti. Posto che l'operatore non ha provato che l'istante abbia consapevolmente chiesto l'attivazione dei servizi a sovra prezzo contestati, l'istante ha diritto ad ottenere lo storno degli addebiti relativi a tali servizi. Invece per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per servizi accessori non richiesti giova rilevare che Agcom ha in più occasioni sostenuto che tale richiesta di indennizzo non può essere accolta per le seguenti ragioni: poiché riguarda servizi digitali che sono servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento; perché sono servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; infine poiché sono servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito e non a quello dell'attivazione in senso stretto (Delibera Agcom 8/17 e 29/17).

In merito alla richiesta di storno integrale dell'insoluto. Tale richiesta merita di essere accolta solo limitatamente agli addebiti conseguenti ai servizi non richiesti. Non sussistono i presupposti per accogliere una richiesta di storno integrale delle fatture insolute.

In merito alla richiesta di mancata risposta al reclamo. La richiesta formulata dall'istante merita accoglimento. Dagli atti del procedimento risulta che la sig.ra XXX inviava reclamo scritto alla Wind in data 17 dicembre 2016 a cui l'operatore rispondeva con sms rigettando la contestazione ricevuta senza motivare il rigetto. Sul punto si evidenzia che la mancata risposta al reclamo si concretizza nel caso in cui il gestore telefonico non fornisca una risposta ampiamente motivata entro il termine contrattuale. Infatti il Corecom Lombardia con Delibera n. 35/11 ha stabilito che la risposta del gestore telefonico al reclamo deve essere considerata non valida tutte le volte in cui risulterà del tutto generica, non soddisferà alcuna richiesta di chiarimento avanzata

limitandosi a reiterare dati già noti. Posto che l'art. 11 del Regolamento sugli indennizzi, prevede l'attribuzione di Euro 1,00 *pro die* per mancata risposta o ritardo nel rendere risposta al reclamo, fino ad un importo massimo di Euro 300,00 e considerato che il predetto reclamo dell'istante non aveva riscontro e che il perdurare del tempo comportava il superamento di 300 giorni quale limite massimo indennizzabile, sarà dovuto l'indennizzo nella misura massima pari ad Euro 300,00.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di Euro 50,00 in favore dell'istante per le spese relative alle procedure di definizione e conciliazione.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX nei confronti di Wind Tre S.p.a.
2. La società è tenuta a:
 - stornare in favore della parte istante l'importo di Euro 161,50 relativo a servizi a sovra prezzo presenti sulle fatture n. XXX e n. XXX ;
 - corrispondere in favore dell'istante l'importo di Euro 300,00 quale indennizzo per mancata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
 - corrispondere in favore dell'istante l'importo di Euro 50,00 per le spese di procedura.

3. La società è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 27 gennaio 2020

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente decisione 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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini