

DELIBERA N. 84/20

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/57926/2018)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 27/05/2020;

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 XXXXXX XXXXXX del 13/12/2018 acquisita con protocollo n. 0229205 del 13/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 13 dicembre 2018, il sig. XXXXX XXXXX lamenta l'attivazione di servizi non richiesti da parte di provider esterni. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - rimborso delle somme pagate per servizi non richiesti. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 2.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria prodotta, relativamente alla parte in diritto, così dichiara: "la domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto. Wind Tre nel rispetto della Delibera AGCOM 47/13/CIR, anche definita CASP (Codice di Autoregolamentazione dei Servizi Premium), offre servizi a valore aggiunto come tutti gli operatori telefonici. Al fine di tutelare i clienti, il CASP prevede che l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo denominati Wap Billing avvenga attraverso un'azione volontaria da parte del cliente che si sostanzia cliccando su un'immagine pubblicitaria durante la navigazione (ad es. banner pubblicitari, pop-up ecc.) e atterrando su una pagina di attivazione (landing page). Per rafforzare ulteriormente il livello di consapevolezza del cliente, da ottobre 2015, 3, primo tra tutti gli Operatori Mobili italiani, ha introdotto una nuova procedura di attivazione basata su una pagina di attivazione che prevede 2 azioni volontarie (o click): la prima di accettazione e conferma delle condizioni di fornitura e addebito del servizio, mediante il 1° click sul tasto CONFERMA e PROCEDI, la seconda di effettiva attivazione del servizio mediante il 2° click sul tasto CLICCA e ACQUISTA o CLICCA e ABBONATI. La nuova pagina di attivazione con il "doppio Click" contiene: informazioni sulle modalità di fornitura e addebito del servizio, prezzo, terminali compatibili, informativa privacy e termini e condizioni necessari al fine di fornire all'utente tutti i dati per un'attivazione e una fruizione consapevole del servizio. A conferma dell'avvenuta attivazione, il cliente riceve un SMS di benvenuto con tutte le informazioni per fruire o disattivare il servizio. [...]Fatta questa doverosa premessa occorre evidenziare che le condizioni generali di contratto WIND esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. In particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile il cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed usufruire del servizio di connettività internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (art.3.2 delle condizioni generali di contratto). Richiamando poi la nozione di servizi a sovrapprezzo quali servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento, va da se che l'abilitazione della SIM alla fruizione dei servizi a sovrapprezzo forniti a mezzo di specifiche numerazioni è insita - in quanto propria - al servizio di telefonia mobile, quindi già prevista in seno alle condizioni generali di contratto e resa nota al consumatore sin dal momento in cui aderisce al servizio Wind. Lo stesso dicasi per l'accesso a servizi premium forniti sul web, dal momento che le

condizioni generali di contratto precisano che la SIM è abilitata al servizio di connettività internet. [...] Orbene, essendo l'istante consapevole dell'attivazione del servizio, alla luce degli sms ricevuti di cui sopra, e considerato che si è premurato di disattivarlo (nella modalità indicata in sms) solo a distanza di più mesi, e considerato ancora che WIND, ha già provveduto al rimborso delle somme addebitate nelle fatture contestate, è evidente che nessuno ulteriore storno è dovuto in ragione di un'attivazione consapevole ed informata e di un concorso colposo in ragione del quale non ha disattivato il servizio prima. [...] Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per il contraente, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è 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. Ne consegue che gli operatori telefonici in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico tel. relativo all'ultimo semestre ovvero dalla data del reclamo fino ai sei mesi precedenti. Pertanto, al fine di consentire all'operatore l'esercizio del proprio diritto di difesa le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono le fatture relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo. Pertanto, avendo la convenuta già rimborsato gli importi contestati, insiste per un rigetto totale della presente istanza."

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere accolte, per le motivazioni e nei termini che seguono. L'utente lamenta l'attivazione non richiesta di servizi a sovrapprezzo che hanno comportato un ingente esborso economico. In risposta a tali contestazioni l'operatore specifica la peculiarità del procedimento volto all'attivazione di tali servizi, ossia la necessità di due azioni volontarie (nello specifico un doppio click) da parte dell'utente, al fine di concludere positivamente tale operazione; ciò implicherebbe una maggior consapevolezza da parte dell'utente, nonché espressione della sua volontà di acquisire tali servizi. Tuttavia nessuna prova da parte di Wind è stata fornita in relazione all'esecuzione da parte dell'utente delle predette operazioni. Sul punto ci si riporta a quanto espresso dall'Autorità nella determina direttoriale 38/17/DTC, secondo cui è onere dell'operatore fornire la documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di servizi a sovrapprezzo. Non essendo stata fornita prova in tal senso, l'operatore è tenuto a rimborsare tali costi. Bisogna però rilevare che, affinché l'operatore possa procedere alla risoluzione di un disservizio, occorre che ne venga messo a conoscenza; inoltre, la normativa sulla privacy, in caso di contestazione, impone agli operatori di conservare i dati del dettaglio traffico per un periodo non superiore a 6 mesi, salvo il caso di contestazione in sede giudiziaria. Pertanto, nel caso di specie, essendo il reclamo stato inviato in data 9.02.2018, il rimborso dovrà essere calcolato solamente sulle fatture relative al semestre precedente, al netto di quanto già corrisposto, per un totale di €1.184,04.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXXX nei confronti della società Wind Tre per le motivazioni e nei termini di cui in premessa.
2. La società Wind Tre è tenuta: i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 1.184,04, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. 3. La società Wind Tre è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom 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, 27 maggio 2020

IL PRESIDENTE