

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Alessandro Raimondi / Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.)**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 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*";

VISTA la legge 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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTO 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 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 330 del giorno 14 ottobre 2015 con cui il Sig. Alessandro Raimondi chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. Raimondi lamenta l'attivazione di SIM mai richieste da parte dell'operatore Wind.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 21 agosto 2013 inviava via PEC all'operatore una comunicazione con la quale, appreso di essere titolare suo malgrado di due contratti di telefonia mobile n. 1067681556913 del 24 maggio 2013 e n. 1068798448951 del 4 giugno 2013, provvedeva al formale disconoscimento precisando di non aver sottoscritto alcun contratto;

- di aver ricevuto dalla società Creditech via PEC, in data 19 febbraio 2015, una richiesta di pagamento di euro 5.150,56 alla quale rispondeva precisando di aver chiarito già nel 2013 la problematica, atteso che aveva scoperto l'“utilizzo fraudolento” dei propri dati per la stipula di contratti di tipo aziendale con l'operatore Wind e di aver reso sulla vicenda testimonianza alla polizia giudiziaria, sez. di Sesto Fiorentino, nel 2014;

- in data 18 marzo 2015 inviava via PEC all'operatore un reclamo con il quale nuovamente disconosceva i contratti non richiesti evidenziando di aver ricevuto via SMS dal gestore Wind in data 17 marzo 2015 un sollecito per il pagamento di euro 5.150,56;

- riceveva dall'Agenzia delle Entrate gli atti di accertamento n. 1300191/15 e n. 1300166/15, inviati nel marzo 2015, per la riscossione delle tasse di concessione governativa non pagate relative alle due utenze n. 393 6614926 e n. 320 9339890.

In data 9 settembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 11 settembre 2015 l'istante riceveva copia delle P.d.A. del 24 maggio 2013 e del 4 giugno 2013; in data 14 settembre 2015 provvedeva ad inviare all'operatore formale disconoscimento delle due proposte di contratto, evidenziando oltretutto errori nella compilazione.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto la corresponsione degli indennizzi previsti dalla delibera Agcom n. 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore.

In data 13 novembre 2015 la società Wind ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale, ha preliminarmente, osservato quanto segue:

- *“in data 27/05/2013 l'agenzia MERLINI GIONATA inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, nella quale richiedeva l'attivazione di 3 sim in portabilità per le numerazioni 3936619139 e 3936614926 con listino All inclusive Business Unlimited Top e sim 3936615138 con listino All Inclusive Business Unlimited Full Edition; associate le 3 sim si chiedeva la vendita rateizzata di 3 terminali per i modelli LG Optimus L9- - Samsung Galaxy S4 - Samsung Galaxy S III Limited Edition (allegati 1,2,3,4,5 e 6);*

- *in data 30/05/2013 e 31/05/2013 il cliente sollecitava la consegna dei terminali;*

- in data 04/06/2013 veniva modificata la Tassa di concessione Governativa da uso privato ad uso affari;

- in data 04/06/2013 l'agenzia MERLINI GIONATA inviava una proposta di contratto nel formato elettronico e cartaceo, nella quale richiedeva l'attivazione di una SIM in portabilità per la numerazione 3661181697 con l'invio di un terminale Samsung Galaxy S III Limited Edition. Veniva emesso ordine I-6879448953 che portava all'attivazione della sim in data 05/06/2013 e alla consegna del terminale in data 11/06/2013. Il 07/06/2013 veniva contattato il referente legale che riferiva di aver ricevuto la sim ed era consapevole dell'offerta sottoscritta. Si evidenziava la mancanza del modulo per la tgc ad uso privato con il cliente che dichiarava di contattare l'agente per l'invio. In data 07/06/2013 veniva modificata la Tassa di concessione Governativa da uso privato ad uso affari (allegati 7 e 8);

- in data 13/06/2013 l'agenzia MERLINI GIONATA inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, nella quale richiedeva l'attivazione di 2 sim in portabilità per le numerazioni 3270620353 - 3337866378 con l'invio di un terminale: Samsung Galaxy S 4. Veniva emesso ordine 1-699I03B9127 che non andava a buon fine (...) per la consistenza economico-finanziaria e per la mancanza di uno storico pagamenti (...). Inoltre si chiedeva all'agenzia di verificare con il cliente che le coordinate bancarie inserite a sistema fossero corrette. La richiesta non veniva più reiterata dall'agenzia (allegati 9 e 10)";

- "in data 16/08/2013 venivano sospese le SIM 3661181697, 3936614926, 3936615138, 3936615139 per sospetta frode";

- "in data 22/08/2013 perveniva, a mezzo pec, la richiesta di disconoscimento da parte del cliente per i contratti 1067681556913 – 1068798448951. Il cliente affermava di non avere mai stipulato i contratti indicati per erogazione servizi telefonici con WIND TELECOMUNICAZIONI e di essere completamente estraneo alla relativa trattativa posta in essere da persona che ha utilizzato i propri dati personali. Inoltre dichiarava di non avere fornito a WIND TELECOMUNICAZIONI Spa, credenziali, documenti di riconoscimento, firme e quant'altro necessario alla stipula di detti contratti. La documentazione veniva ritenuta non conforme in quanto era necessario l'invio di una lettera raccomandata a Wind Telecomunicazioni S.p.A. Servizio Clienti 1928 per chiedere disconoscimento unita all'autocertificazione con la quale dichiarava, sotto la propria responsabilità, in base all'art. 47 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, (...) di disconoscere i contratti o le linee/sim intestati, con una copia del documento d'identità del Legale rappresentante, in corso di validità. Venivano effettuati 5 contatti al cliente tutti senza esito per cliente irreperibile. In data 29/08/2013 veniva chiusa la segnalazione, (allegato 11)".

L'operatore ha precisato di aver inviato "lettera di sollecito pagamento per le fatture insolute" in data 5 novembre 2013. Inoltre ha evidenziato che:

- "in data 07/11/2013 veniva aperta segnalazione per contattare il cliente e chiedere il saldo delle fatture. Il cliente dichiarava che avrebbe effettuato delle verifiche;

- in data 13/11/2013 si provvedeva all'invio del duplicato della fattura 2013T000960810 all'indirizzo ARCHITETTURERAIMONDI @GMAIL.COM;

- in data 20/02/2014 veniva segnalato a sistema il mancato recapito al cliente delle fatture 2013T009601810-2013T000947736 (allegati 13 e 14).

In data 25/02/2014 venivano disattivate le sim 3661181697, 3936614926, 3936615138 e 3936615139 per morosità.

-in data 26/02/2014 venivano cessati i terminali associati alle sim cessate;

-in data 19/03/2015 perveniva, a mezzo pec, la richiesta di disconoscimento da parte del cliente per i contratti 1067681556913 – 10687984415951 (...)."

L'operatore valutava detta documentazione *"non conforme in quanto sprovvista di autocertificazione e documento di identità"* e chiedeva in data 30 marzo 2015 l'invio della *"copia del documento d'identità del Legale Rappresentante, in corso di validità e la richiesta formalizzata in carta intestata con autocertificazione con la quale dichiarava (...) di disconoscere i contratti o le linee/Sim intestate. Veniva contattato il cliente e informato, si inviava anche comunicazione a mezzo mail alessandro.raimondi@pec.architettifirenze.it(allegati 17 e 18)"*.

L'operatore ha precisato che *"il cliente ha un insoluto di 5.150,56 euro"*.

In data 19 settembre 2016 l'operatore ha trasmesso a quest'Ufficio due dichiarazioni che attestano che l'istante non ha stipulato alcun contratto con riferimento alle utenze n. 393 6614926 e n. 320 9339890; tali comunicazioni sono state inviate, nel mese di giugno 2016, all'Agenzia delle Entrate di Borgo San Lorenzo.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere accolta come di seguito precisato.

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta di due contratti e dell'utenza mobile n. 320 9339890.

L'istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Wind, di due contratti (n. 1067681556913 del 24 maggio 2013 e n. 1068798448951 del 4 giugno 2013).

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel merito, con riferimento alla lamentata attivazione non richiesta dei due contratti n. 1067681556913 datato 24 maggio 2013 (che ha comportato l'attivazione non richiesta delle numerazioni 393 6614926, 393 6615139, 393 6615138) e n. 1068798448951 del 4 giugno 2013 (che ha comportato l'attivazione dell'utenza 366 1181697) l'istante, appena appreso di essere, suo malgrado, titolare dei due contratti, in data 21 agosto 2013 ha immediatamente provveduto al disconoscimento dei contratti medesimi con l'invio di una comunicazione all'indirizzo windtelecomunicazionispa@mailcert.it, poi reiterata più volte.

Nel caso in esame l'operatore Wind non ha tempestivamente provveduto a gestire il disconoscimento delle utenze attivate con i contratti non richiesti che sono state, comunque, cessate in data 25 febbraio 2014 per morosità.

Pertanto deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta dei servizi; ne consegue che l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'indebita attivazione del servizio nonché allo storno di quanto fatturato in ordine all'attivazione non richiesta delle utenze oggetto del disconoscimenti.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento si prende a riferimento, quale *dies a quo* il 21 agosto 2013, data del reclamo inviato via PEC all'operatore per il disconoscimento dei contratti n. 1067681556913 datato 24 maggio 2013 e n. 1068798448951 del 4 giugno 2013 e come *dies ad quem* il 25 febbraio 2014 data di cessazione delle utenze.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 8, in virtù del quale *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”* e l'art. 12, comma 1, in virtù del quale *“nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Wind a fronte dell'attivazione dei due contratti *de quibus* in due momenti diversi (27 maggio 2013 e 4 giugno 2013), così come risulta indicato dall'istante e confermato dall'operatore con la propria memoria depositata in atti, è tenuta a pagare, in favore della parte istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma complessiva di euro 1.870,00 (euro 5,00 *pro die* per 187 giorni in relazione al periodo 22 agosto 2013 – 25 febbraio 2014 per 2 blocchi di attivazioni indebite avvenute in 2 momenti diversi).

Inoltre, in relazione all'attivazione dei contratti non richiesti, si dispone, al netto di eventuali note di credito già predisposte, lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione dei contratti n. 1067681556913 del 24 maggio 2013 e n. 1068798448951 del 4 giugno 2013, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

- Con riferimento all'utenza mobile n. 320 9339890 si osserva laddove l'istante ne lamenta l'attivazione non richiesta, l'operatore nulla deduce nella memoria depositata in atti.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

Sul punto si richiama integralmente la normativa di settore sopra citata e si osserva che a fronte dell'attività posta in essere dall'istante per disconoscere l'utenza contestata (ad esempio l'istanza di autotutela all'Agenzia delle Entrate ed i vari reclami all'operatore), l'operatore Wind non ha prodotto la copia del presunto contratto sottoscritto dall'istante relativo all'utenza n. 320 9339890, non dimostrando, pertanto, la volontà dell'utente di attivare l'utenza oggetto di contestazione, pur rilasciando una liberatoria in data 29 giugno 2016 con la quale si attesta che il Sig. Raimondi non ha mai stipulato alcun contratto con riferimento a detta utenza.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Wind è tenuta a pagare in favore dell'istante, sulla base di quanto previsto dall'art. 8, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, la somma di euro 1.040,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti (euro 5,00 *pro die* per 208 giorni complessivi, decorrenti dal 20 marzo 2015 – data di presentazione dell'istanza di conciliazione – al 14 ottobre 2015 – data di presentazione dell'istanza di definizione).

Inoltre, in relazione all'attivazione dell'utenza non richiesta, si dispone, al netto di eventuali note di credito già predisposte, lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto

fatturato in relazione all'attivazione della numerazione 320 9339890, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 maggio 2017;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 14 ottobre 2015 dal Sig. Alessandro Raimondi nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 1.870,00 (euro 5,00 *pro die* per 187 giorni in relazione al periodo 22 agosto 2013 – 25 febbraio 2014 per l'attivazione non richiesta dei contratti n. 1067681556913 del 24 maggio 2013 e n. 1068798448951 del 4 giugno 2013);

b) di euro 1.040,00 (euro 5,00 *pro die* per 208 giorni complessivi, decorrenti dal 20 marzo 2015 – data di presentazione dell'istanza di conciliazione – al 14 ottobre 2015 – data di presentazione dell'istanza di definizione per l'attivazione non richiesta della utenza mobile 320 9339890);

c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa:

a) con lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione dei contratti n. 1067681556913 del 24 maggio 2013 e n. 1068798448951 del 4 giugno 2013, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito;

b) lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione della numerazione 320 9339890, al netto di eventuali note di credito emesse, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b) e 2) lettere a), b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 22 del 5 marzo 2017

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini