

DELIBERA N. 20/2023

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/512331/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 5/6/2023

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 26/03/2022 acquisita con protocollo n. 0XX3 del 26/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alla linea di tipo privato XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) già titolare di un contratto per numerazione fissa e mobile, riceveva l'offerta di una sim aggiuntiva per traffico dati per 100 GIGA mensili gratuiti con numerazione XX;
- b) venivano, su tale numerazione, fatturati servizi a pagamento mai richiesti;
- c) in sede di udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, la rappresentante di Wind specificava che erano pagamenti effettuati ad una Apple Store;
- d) le richieste di pagamento ricevute in questo ambito da Wind non sono state mai autorizzate.

In base a tali premesse, l'istante chiede l'annullamento delle 4 fatture insolute alla data del 26 marzo 2022 e la riemissione delle stesse al netto delle somme contestate, per un totale di circa 120 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) In data 16/03/2019 tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto per l'attivazione della sim dati avente n. X con piano telefonico "100 Giga – Wind Fibra" associato all'offerta linea fissa avente n. XX;
- 2) già in fase di sottoscrizione contrattuale risultava richiesto il blocco per i servizi a sovrapprezzo (cd. "barring"), che risulta inserito a sistema;
- 3) il cliente non ha mai inoltrato alcun reclamo;
- 4) l'art. 2.3 della Carta dei servizi – Risposta ai reclami prevede: "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto";
- 5) l'istanza non è adeguatamente provata, in quanto l'utente non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta;
- 6) la domanda è generica, in quanto l'istante non deposita le fatture né altra documentazione contabile;
- 7) nel merito, gli addebiti contestati si riferiscono all'acquisto di prodotti Google Play: si tratta infatti di comportamenti attivi dell'istante che volontariamente, mediante il suo

account Google, ha selezionato i servizi da attivare, scegliendo il conto telefonico Wind Tre come modalità di pagamento. Eventuali contestazioni devono quindi essere indirizzate a Google, trattandosi di acquisti di prodotti ad esso relativi. Google Play Store è infatti lo store multimediale da cui è possibile acquistare musica, film, libri e programmi televisivi, tramite il proprio Google ID, mediante app o dal sito. Al primo utilizzo del Google Play Store l'utente accetta i termini e le condizioni d'uso e abilita uno o più metodi di pagamento (Carta di Credito/Pay Pal /Credito/Conto telefonico) tramite l'account Google (e-mail e password). Quando il Cliente effettua un acquisto, Google Play Store lo informa in maniera esplicita e richiede la password per perfezionare l'operazione; ad acquisto avvenuto l'utente riceve una mail sul suo account, con i dati dell'ordine, il dettaglio dell'acquisto, il prezzo, il metodo di pagamento, il link per effettuare una richiesta di rimborso ed il link ai termini del servizio. La scelta di effettuare acquisti sul Market di Google, utilizzando il credito telefonico Wind, è quindi necessariamente volontaria, considerando i vari step necessari per perfezionare l'acquisto, così come indicato anche sul sito istituzionale della scrivente convenuta;

8) stante, dunque, l'estraneità di Wind Tre rispetto al rapporto pendente tra l'utente e Google, evidenzia la carenza di legittimazione della convenuta in merito alle pretese avanzate da parte istante.

In base a tali premesse, l'operatore chiede i rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante deduce che i pagamenti sono stati effettuati da Wind senza alcuna sua autorizzazione. Dichiaro che la documentazione prodotta non contiene neanche la normale adesione al servizio dati del numero telefonico (o SIM) XX attraverso il quale sarebbero avvenuti gli acquisti su Google Play, tantomeno quindi un contratto di mandato per servizi di pagamento. Insiste pertanto per la responsabilità di Wind.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare, va innanzitutto evidenziato che, in sede di deposito del formulario GU14, l'istante non ha versato agli atti alcuna documentazione di corredo, limitandosi genericamente a contestare addebiti per servizi a sovrapprezzo, documentazione che è stata fornita nel termine concesso con l'avvio del procedimento per le memorie di replica.

Risulta incontestato fra le parti che i servizi che l'istante dichiara di non aver voluto attivare sono servizi acquistati tramite Google Play Store.

A questo proposito, per quanto concerne l'attivazione di detti servizi, tali acquisiti non rientrano tra quelli dei servizi aggiuntivi a pagamento, vale a dire acquisibili tramite la propria sim, bensì sono servizi che possono essere acquistati solo attraverso il proprio Google ID o tramite un'applicazione che deve necessariamente essere installata sull'apparato in uso, e, quindi, che necessita di un passaggio mediato da parte dell'istante per effettuare l'acquisto. Non si tratta, in particolare, dell'attivazione di

servizi di comunicazione elettronica, che rientrano nell'alveo di competenza del Corecom ed ai quali possono applicarsi il Regolamento controversie ed il Regolamento sugli indennizzi; piuttosto, si tratta di 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.

Circa poi le modalità per attivare il metodo di pagamento, come risulta dalla memoria Wind, non contestata in punto dall'utente, all'atto dell'acquisto, Google Play Store chiede all'acquirente di inserire la password per perfezionare l'operazione e, ad acquisto avvenuto, l'utente riceve una mail sul proprio account contenente, fra l'altro, il metodo di pagamento, il link per effettuare la richiesta di rimborso ed il link ai termini del servizio. Ciò risulta anche dal sito di Wind, ove si evidenzia che l'utilizzo del credito telefonico o del conto telefonico Wind avviene mediante una procedura che prevede l'effettuazione da parte dell'acquirente di vari passaggi, tutti peraltro posti in essere tramite la piattaforma Google Play e non per mezzo del portale Wind.

Per questi motivi, la richiesta di rimborso delle somme contestate rivolta a Wind non può essere accolta.

Per completezza, preme infine evidenziare che non sono stati prodotti reclami rivolti direttamente dall'istante all'operatore relativi agli addebiti contestati.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XX, via XXX- X X (Terni), nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 5/6/2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli