

DELIBERA N. 16/2023/DEF

**XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/541172/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 07/03/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 26/07/2022 acquisita con protocollo n. 0230183 del 26/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 26 luglio 2022, l'Utente precisava che “da una verifica effettuata sulle fatture si è riscontrato l'attivazione di n. 6 sim dati e relativi 8 servizi non richiesti”. Alla luce di tali circostanze, l'Utente chiedeva: a. il riconoscimento di un indennizzo ai sensi degli artt. 9 e 13 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. per un totale di € 172.800,00, oltre all'indennizzo forfettario per ogni SIM, per ulteriori € 150,00; b. lo storno e/o il rimborso delle somme pagate in conseguenza delle utenze attivate senza il consenso dell'Utente; c. il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari all'importo di € 300,00; d. il riconoscimento della somma di € 1.000,00 a titolo di spese di procedura.

L'Utente con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, oltre a precisare quanto già dedotto nell'istanza introduttiva: a. contestava la validità della firma apposta sul contratto XXXXXXXXXX; b. contestava la non sufficienza del *vocal order* al fine del perfezionamento del contratto XXXXXXXXXX; c. rimodulava, sia quantitativamente sia cronologicamente, le richieste di indennizzo formulate nell'istanza introduttiva. In particolare, l'Istante chiedeva: l'indennizzo di € 39.550,00, per l'attivazione di servizi non richiesti; l'indennizzo di € 150,00 per la fornitura non richiesta di Sim; l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta a reclamo; il rimborso delle spese sostenute per la presente procedura e pari a € 4.942,68; la restituzione di quanto ingiustamente versato a titolo di fatture emesse dalla Wind Tre S.p.a.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche* (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore precisava che:

- a. l'istanza si palesa come generica ed indeterminata;
- b. la richiesta relativa alle spese di procedura deve essere considerata inammissibile;
- c. il disconoscimento delle firme apposte in calce al contratto esula dalle competenze di questa Autorità;
- d. la fatturazione risulta corretta;
- e. le SIM oggetto di contestazione sono state tutte attivate previo consenso dell'Utente. In particolare: • in data 10 febbraio 2021 veniva sottoscritto, “tramite canale Agenzia”, il contratto XXXXXX che prevedeva l'attivazione delle numerazioni XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX; • in data 16 giugno 2021 si concludeva, tramite *vocal order*, in contratto XXXXXX, avente ad oggetto le utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX;

f. in data 29 aprile 2022 venivano inviate copie dei predetti contratti all'Utente;

g. in data 14 luglio 2022 veniva riscontrato il reclamo presentato dall'Utente in data 17 giugno 2022.

Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito:

1. quanto alla richiesta di storno, la stessa risulta meritevole di accoglimento per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. Con riferimento al contratto n. XXXXXXXXXX che prevedeva l'attivazione delle numerazioni XXXXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX, premessa l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria, si deve rilevare l'incompletezza del suddetto modulo contrattuale. Infatti, l'Operatore ha prodotto il contratto asseritamente stipulato "tramite canale Agenzia" che giustificerebbe l'attivazione delle SIM contestate dall'Utente e gli addebiti oggetto di contestazione; tuttavia, tale contratto non è corredato della copia del documento di riconoscimento dell'effettivo intestatario, quale corredo integrante dello schema contrattuale, né presenta l'indicazione del codice agenzia e la relativa debita timbratura (cfr. Del. A.G.Com. 5/15/CIR). Pertanto, ogni pretesa creditoria avanzata dall'Operatore in relazione al contratto de quo risulta infondata e da ciò deriva che la domanda di rimborso e/o storno dei costi generati dalle utenze oggetto del contratto XXXXXXXX deve trovare accoglimento. Con riferimento, invece, al contratto XXXXXXXX, avente ad oggetto le utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX, l'Operatore ha prodotto unicamente il *vocal order* da cui si evince che l'Utente ha prestato il consenso all'attivazione dei servizi ed ha sottoscritto tali contratti. Tuttavia, alla luce della delibera Agcom n. 520/15/CONS, la mera registrazione vocale della chiamata non risulta sufficiente a considerare perfezionato il rapporto contrattuale. Infatti, il consenso telefonico dell'utente non vale come accettazione quanto piuttosto come primo atto con il quale l'utente esprime il proprio consenso ad avviare il procedimento finalizzato a concludere il contratto. A seguito del *vocal order*, l'Operatore dovrebbe formalizzare per iscritto (o in via telematica) la proposta contrattuale. Il contratto si intende concluso solo con la sottoscrizione e la restituzione del modulo contrattuale all'operatore (o comunque con una conferma della accettazione del contratto). Pertanto, non avendo l'Operatore provato l'esistenza di un contratto di utenza telefonica deve ritenersi che tutte le fatture debbano essere rimborsate o stornate non perché relative ad un servizio non richiesto ma per assenza di un valido vincolo

contrattuale. Alla luce di quanto fino ad ora esposto, appare dunque doverose disporre lo storno e/o il rimborso delle fatture connesse alle predette posizioni contrattuali;

2. quanto alla richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo ai sensi degli artt. 9 e 13 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., la stessa non può che essere rigettata. Invero, l'invocato art. 9 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. non potrà trovare applicazione nella misura in cui le fattispecie descritte dall'Utente non possono essere assimilate ad un servizio non richiesto, bensì all'inesistenza di un valido vincolo contrattuale che, come tale, non rientra nella fattispecie indennizzabile ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int.;

3. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 17 giugno 2022 non merita accoglimento in quanto l'Operatore ha dimostrato di aver riscontrato il reclamo attraverso, non solo il testo della risposta, ma anche producendo la prova dell'avvenuto invio della stessa;

4. considerato il parziale accoglimento delle domande presentate dall'Utente, le spese di procedura sono compensate.

DELIBERA

1. Wind Tre S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 26 luglio 2022, è tenuta a: a. stornare e/o rimborsare tutte le somme fatturate in forza del contratto XXXXXXXX, avente ad oggetto le utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX; b. stornare e/o rimborsare tutte le somme fatturate in forza del contratto XXXXXXXX avente ad oggetto le utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX;

2. Wind Tre S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, Comma 12, del Dlgs. 8 novembre 2021, n. 207.

4. 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, 7 marzo 2023

IL PRESIDENTE