

DELIBERA N. 348/2022/CRL/UD del 07/10/2022

**M. Dxxx Txxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/160737/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/10/2022;

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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di M. Dxxx Txxx del 07/08/2019 acquisita con protocollo n. 0351008 del 07/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha presentato istanza di definizione al CORECOM Lazio nei confronti di Wind Tre spa, esponendo: - che gli sono stati attivati servizi a pagamento senza autorizzazione, che hanno esaurito il suo credito; - che la scheda è stata installata su un controllo remoto di una caldaia attivabile esclusivamente tramite sms a circa 150 km dalla sua residenza; - che detto dispositivo non possiede interfaccia internet e non può generare traffico internet. Sulla scorta di tali assunti, ha chiesto: - di conoscere con quale modalità è stato attivato il servizio a pagamento e l’indirizzo IP che ha effettuato l’accesso ad internet e in che modo è stata confermata la richiesta di attivazione dei servizi; - il rimborso delle somme non dovute e/o indennizzo quantificati in euro 2.000,00.

2. La posizione dell’operatore

Wind Tre ha presentato memoria difensiva, eccependo: - l’inammissibilità e/o improcedibilità dell’istanza di definizione ai sensi dell’art. 20 comma 4 Delibera 203/18/CONS Regolamento, limitatamente alla domanda di ristoro di euro 2.000,00; - l’inammissibilità dell’istanza per genericità ed indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati, deducendo che né in fase di conciliazione, né nell’istanza di definizione, l’utente ha allegato prove a supporto delle proprie richieste, con conseguente violazione del disposto dell’art. 14 comma 3 Delibera 203/18/CONS, da cui deriverebbe l’impossibilità per il gestore, di inquadrare correttamente la problematica; - l’improcedibilità e/o inammissibilità dell’istanza, con riferimento alla richiesta di rimborso / indennizzo, per cessazione della materia del contendere in quanto l’operatore, esclusivamente ai fini transattivi, si è impegnato a corrispondere all’utente gli addebiti ricevuti e lamentati a far data dalla prima segnalazione telefonica al Servizio Clienti del 5.7.19 e dal primo reclamo scritto dell’8.7.19 con una profondità di 6 mesi, sulla linea mobile oggetto di contenzioso, tant’è che il reclamo era stato accolto con procedura ordinaria, con rimborso della somma di euro 10,18. Ha chiesto pertanto dichiararsi la cessazione della materia del contendere per avvenuta erogazione dell’importo. Nel merito ha contestato le richieste, rilevando che per la sim attivata dal Di Tommaso è stato attivato il blocco relativo ai servizi premium, nella gestione della contestazione ricevuta a luglio 2019. In particolare, l’8.7.19, in seguito al reclamo che

contestava l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo sull'utenza 3273xxxx, è stata aperta una segnalazione e rimborsato l'importo di euro 10,18 con la procedura ordinaria, con contestuale invio di sms di reclamo accolto. L'operatore ha evidenziato che il metodo di attivazione di tali servizi è stato studiato, sia per rispettare le norme vigenti, che per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni "casuali" precisando che nel caso dell'istante, trattasi di attivazioni volontarie e consapevoli. In ogni caso, ha contestato la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, poiché non rientrante nelle fattispecie previste dall'art. 8 dell'allegato A della delibera 203/18/CONS, ma bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati nelle fatture o con lo storno degli stessi in caso non fossero stati corrisposti. E' stata fissata udienza di discussione per il 20.3.2020, ove il signor Marco Di Tommaso non ha accettato la proposta di Wind Tre.

3. Motivazione della decisione

Wind Tre ha presentato memoria difensiva, eccependo: - l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione ai sensi dell'art. 20 comma 4 Delibera 203/18/CONS Regolamento, limitatamente alla domanda di ristoro di euro 2.000,00; - l'inammissibilità dell'istanza per genericità ed indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati, deducendo che né in fase di conciliazione, né nell'istanza di definizione, l'utente ha allegato prove a supporto delle proprie richieste, con conseguente violazione del disposto dell'art. 14 comma 3 Delibera 203/18/CONS, da cui deriverebbe l'impossibilità per il gestore, di inquadrare correttamente la problematica; - l'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza, con riferimento alla richiesta di rimborso / indennizzo, per cessazione della materia del contendere in quanto l'operatore, esclusivamente ai fini transattivi, si è impegnato a corrispondere all'utente gli addebiti ricevuti e lamentati a far data dalla prima segnalazione telefonica al Servizio Clienti del 5.7.19 e dal primo reclamo scritto dell'8.7.19 con una profondità di 6 mesi, sulla linea mobile oggetto di contenzioso, tant'è che il reclamo era stato accolto con procedura ordinaria, con rimborso della somma di euro 10,18. Ha chiesto pertanto dichiararsi la cessazione della materia del contendere per avvenuta erogazione dell'importo. Nel merito ha contestato le richieste, rilevando che per la sim attivata dal Di Tommaso è stato attivato il blocco relativo ai servizi premium, nella gestione della contestazione ricevuta a luglio 2019. In particolare, l'8.7.19, in seguito al reclamo che contestava l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo sull'utenza 3273xxxx, è stata aperta una segnalazione e rimborsato l'importo di euro 10,18 con la procedura ordinaria, con contestuale invio di sms di reclamo accolto. L'operatore ha evidenziato che il metodo di attivazione di tali servizi è stato studiato, sia per rispettare le norme vigenti, che per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni "casuali" precisando che nel caso dell'istante, trattasi di attivazioni volontarie e consapevoli. In ogni caso, ha contestato la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, poiché non rientrante nelle fattispecie previste dall'art. 8 dell'allegato A della delibera 203/18/CONS, ma bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati nelle fatture o con lo storno degli stessi

in caso non fossero stati corrisposti. E' stata fissata udienza di discussione per il 20.3.2020, ove il signor M. Dxxx Txxx non ha accettato la proposta di Wind Tre.

DELIBERA

Articolo 1

1. Di dichiarare improcedibile e/o inammissibile l'istanza del signor Marco Di Tommaso, nei confronti della società Wind Tre SpA, per intervenuta cessata materia del contendere fra le parti.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini