

DELIBERA 285/2023/CRL/UD del 10/05/2023
E. Vxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/159464/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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;

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 E. Vxxx del 05/08/2019 acquisita con protocollo n. 0346650 del 05/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, codice cliente Wind Tre n. 445749933, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 29.04.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando: a) che in data 11/10/2018 innanzi al Corecom Lazio è stata definita una controversia con la Wind Tre s.p.a.. b) In particolare, in tale sede fu riconosciuta l'illegittimità degli addebiti per alcuni servizi mai richiesti. c) Sempre in tale sede, la funzionaria della Wind, presente in udienza, invitava l'istante a contattare il 155 per disattivare i predetti servizi. d) L'utente riferisce di aver subito provveduto in tal senso; e) Nonostante ciò la Wind, in data 10 luglio 2019, a fronte di reiterati reclami bimestrali proposti dal sottoscritto, si è limitata ad affermare di non avere riscontrato alcuna irregolarità sul predetto conto telefonico. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. l'applicazione dell'indennizzo per servizi non richiesti, quantificati in istanza in termini contraddittori (in una circostanza in € 1.500,00, in un'altra in € 750,00).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 27.06.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione, limitatamente alla domanda di ristoro di euro 750,00, in quanto non demandabile, per espressa previsione normativa, ai sensi dell'art. 20, comma 4, Delibera 203/18/CONS; b) la genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati; c) nel merito, l'infondatezza dell'istanza; in particolare, Wind Tre S.p.A. conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalla sim secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale; d) nello specifico, l'operatore ammette che in data 16/07/18 il cliente aveva presentato istanza Corecom prot. n. 18-C-07815, dove contestava per entrambe le linee fisse 063231861 e 0632505121, i servizi InTrasferta e InVista, affermando di non averli mai richiesti né attivati; ma nel verbale di accordo dell'11/10/18 si ristorava l'istante con lo storno dell'insoluto allora presente ed un bonifico di € 100,00, senza nulla riportare rispetto all'eventuale disattivazione di tali servizi. a) Con riferimento alla richiesta di eventuale indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, l'operatore in ogni caso evidenzia che la stessa non può essere accolta in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'art. 8 dell'allegato A della delibera 203/18/CONS non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture

o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la domanda dell'istante possa trovare accoglimento nei termini che seguono. Costituisce insegnamento consolidato (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 22/12), che a fronte della contestazione dell'utente circa l'attivazione di servizi non richiesti, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle cd. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle delibere Agcom n. 41/09/CIR (articolo 3), n. 664/06/CONS (articolo 3), n. 179/03/CSP (articolo 7, comma 5), nonché dal Codice delle comunicazioni elettroniche (articolo 70 d.lgs. n. 259/2003) e dal Codice del consumo (articolo 57 d.lgs. n. 206/2005). Pertanto, qualora risulti che il gestore ha attivato un servizio mai richiesto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere un indennizzo per ogni giorno di illegittima attivazione del servizio (v. Agcom Delibera n. 121/12/CIR). Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio, o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione che lo compri e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo. A maggior ragione, in considerazione del fatto che, perlomeno dal mese di ottobre 2018 (data della prima conciliazione), era oltremodo noto all'operatore che l'utente non voleva usufruire del servizio contestato, denominato "In Trasferta". Si rilevi, peraltro, che dalle successive interlocuzioni che si desumono dal fascicolo, l'applicazione di tali voci è persino continuata nel corso dell'odierno procedimento di definizione. Non può, dunque, che accertarsi la condotta illegittima dell'operatore. Quanto all'indennizzo applicabile e alla sua determinazione, si deve fare riferimento all'art. 8, comma 2, delibera n. 347/18/CONS, secondo cui "Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM". Nella individuazione del periodo temporale utile al conteggio dell'indennizzo, il dies a quo può essere individuato nel giorno 11.10.2018, data della prima conciliazione dalla quale si era evinto che l'utente non desiderava l'attivazione del servizio contestato. Il dies ad quem può essere equamente individuato nel giorno 19.03.2020, data in cui si svolgeva l'udienza istruttoria in fase di definizione, e quindi il fascicolo è stato introitato per la decisione finale del Collegio. Ne deriva che l'istante avrà diritto ad un indennizzo complessivo di € 1.312,50 (pari a € 2,50x525 gg).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. E. Vxxx nei confronti di Wind Tre S.p.A. che pertanto, nei limiti e per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 1.312,50 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to