



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 4

Prot. n. 30999 dd 10 dicembre 2020

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/WIND TRE
(GU14/311003/2020)

Il giorno 10 dicembre 2020 ad ore 15.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti: Il Presidente Marco Sembenotti
Il Componente Adele Gerardi
Alessio Marchiori

NELLA riunione del Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del 10 dicembre 2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni

VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXX del 28 luglio 2020 acquisita con protocollo n. 0324742 del 28 luglio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta addebiti per voci di costo non giustificate nelle fatture n. W2007732235 del 12 marzo 2020 e n. W2010824143 del 12 aprile 2020 non conformi a quanto previsto dalle disposizioni del contratto sottoscritto. In data 30 aprile 2020 provvede ad inviare relativo reclamo, a mezzo pec, al quale non ha avuto alcun riscontro da parte dell'operatore.

In tale sede chiede:

- i) Storno delle somme insolute non dovute, rimborso di quelle già pagate;
- ii) Indennizzo per mancata risposta del reclamo;
- iii) Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre ha prodotto memorie in merito. In primo luogo eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Wind Tre evidenzia che il 15 marzo 2018 la parte istante, a fronte di regolare sottoscrizione, attivava i contratti n. 1418384513302 relativo alla sim dati mobile 100 Giga WindFibra (utenza XXX) e n. 1418376197612 riguardante la sim prepagata no tax Wind Home Magnum (utenza XXX). Entrambe le sim venivano attivate con il blocco totale dei servizi a sovrapprezzo (cd. "barring"). Rileva, inoltre, che in data 30 aprile 2020 perveniva una segnalazione dall'associazione consumatori A.E.C.I. Lazio, in nome e per conto dell'istante, in merito alle fatture W2007732235 e W2010824143 aventi ad oggetto gli addebiti per costi di chiamate. Appurato che gli importi riguardassero l'utenza postpagata nr. XXX, la doglianza non veniva accolta poiché veniva verificato che le fatture segnalate non presentavano anomalie. Difatti i costi contestati erano riferiti ad acquisti effettuati da Google Play Store, quindi generati volontariamente dall'utente e non disconoscibili. In data 08 maggio 2020, previo contatto telefonico al nr. XXX, veniva inviato regolare riscontro all'indirizzo email dell'utente con in copia lazio@pec.euroconsumatori.eu. In seguito le utenze XXX e XXX venivano entrambe cessate il 29 maggio 2020. L'operatore asserisce che gli addebiti contestati si riferiscono all'acquisto di prodotti Google Play, così come documentato nei dettagli chiamate allegate alle memorie prodotte e



rilevando che trattasi 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. 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 Tre, è quindi necessariamente volontaria, considerando i vari step necessari per perfezionare l'acquisto, così come indicato anche sul sito istituzionale della scrivente convenuta. Wind Tre di conseguenza rigetta la richiesta di storno delle fatture insolute nonché rimborsi degli importi corrisposti, poiché trattasi di addebiti effettuati nonché quella di indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti, trattandosi di acquisti consapevoli dovuti a comportamenti attivi finalizzati all'acquisto di servizi tramite l'applicazione Google Play Store, servizi peraltro che esulano dall'ambito oggettivo di cui all'art. 9 della Delibera 353/19. L'operatore non accoglie nemmeno la richiesta di rimborso delle spese di procedura in quanto la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente, per i motivi che seguono.

a) La richiesta sub i) relativa allo storno delle somme insolute non dovute nonché il rimborso di quelle già pagate non può essere accolta. Sul punto occorre rilevare che gli addebiti di cui si richiede lo storno e il rimborso sono determinati da acquisti effettuati su Google Play dall'istante tramite un'applicazione che deve necessariamente essere installata sull'apparato, e che quindi necessita di un passaggio meditato per effettuare l'acquisto stesso. Come documentato dall'operatore, infatti, tali operazioni risultano effettuate su Google Play dall'istante secondo un rigido protocollo di acquisto tramite app, al quale l'operatore telefonico resta estraneo. In particolare, l'utente mediante il proprio account Google, selezionava volontariamente i propri acquisti validandoli con una doppia conferma e scegliendo la modalità di pagamento o in fattura oppure a scalare del credito presente. Nulla pertanto può essere imputato all'operatore, in quanto il rapporto contrattuale intercorso è pendente con Google e non con l'operatore telefonico. Alla luce di ciò, poiché è provata la carenza di legittimazione passiva dell'operatore in ordine agli importi contestati, dal momento che pagamenti e transazioni sono avvenuti direttamente tra l'istante e Google, la richiesta sub i) deve essere respinta.

b) La richiesta sub ii) inerente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo viene accolta. A questo proposito, atteso che nelle memorie non viene dimostrato dall'operatore di aver adempiuto in tal senso e tenuto conto dei 45 giorni liberi a favore del medesimo per fornire la risposta al proprio cliente, spetta all'istante la somma di € 107,50 (calcolati dal 14 giugno al 27 luglio 2020, data di udienza di primo livello) secondo i parametri dell'art. 12 del Regolamento vigente.

c) Con riferimento alla richiesta sub iii) volta al rimborso delle spese di procedura la stessa non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.



DELIBERA

1. Il Corecom accoglie parzialmente l'istanza del signor XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.
2. WIND TRE SpA è tenuto a pagare la somma di € 107,50 (centosette,50) a titolo di indennizzo per mancata risposta del reclamo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento vigente.
3. La società WIND TRE SpA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. 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.

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -