

Protocollo: vedi segnatura.XML

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4      |
|             | 2018.1.10.21.319 |
| LEGISLATURA | X                |

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X

#### Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento indennizzi”*;

Vista la delibera Agcom n. 29/17/CIR;

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2892);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 19/04/2018, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 23/04/2018, in atti con prot. AL/ 2018/26241 del 24/04/2018.

L’istante ha lamentato prodotti/servizi non richiesti, spese/fatturazioni non giustificate, traffico non riconosciuto nei confronti della società Wind Tre X, d’ora in poi WIND.

In particolare, nell’istanza introduttiva, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Con PEC datata 20/07/2017 richiedeva al gestore l’attivazione del *barring* per l’acquisto di contenuti durante la navigazione Internet tramite sim voce 348885XXX;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- In data 18/08/2017 effettuava sollecito per ottenere quanto sopra richiesto al gestore;
- Ciò nonostante, in data 10/01/2018 gli venivano addebitati euro 5,08 di servizi digitali non richiesti. Nella stessa giornata del 10/01/2018 richiedeva, tramite call center, il rimborso della somma addebitata;
- In 11/01/2018 il rimborso veniva prima accettato e poi respinto. In data 02/02/2018 il gestore confermava tramite missiva il mancato rimborso dell'importo *de quo*;
- In data 19/04/2018 veniva effettuato tentativo di conciliazione presso il Corecom Emilia Romagna che si concludeva in un mancato accordo tra le parti;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo ai sensi dell'art. 8 delibera Agcom 73/11/CONS riguardante l'attivazione di servizi non richiesti pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione, per complessivi 174 giorni;
- b) rimborso di euro 5,08 per servizi digitali non richiesti;
- c) rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura.

A seguito della presentazione delle memorie da parte dell'operatore, l'istante ha inviato replica (in atti con prot. AL/51575/2018 del 17/09/2018) in cui considera fuorviante il rimborso di euro 5,08 prospettato dal gestore poiché in data 31/07/2018 ha fatto richiesta di portabilità verso altro operatore con conseguente trasferimento del credito residuo. La portabilità è formalmente avvenuta in data 02/08/2018, ma sul trasferimento del credito residuo (pari ad euro 7,26) WIND non ha dato il beneplacito, tanto che su tale accadimento l'istante ha successivamente proposto specifica istanza di conciliazione al Corecom.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, premesso che l'utenza *de qua* risulta disattiva per portabilità verso altro gestore, chiede che siano respinte tutte le richieste dell'istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

A prescindere dalla fondatezza della contestazione, si è già impegnata a corrispondere la somma di euro 5,08 mediante accredito sull'utenza interessata, perciò nessuna ulteriore somma è dovuta per il rimborso degli addebiti suddetti. Inoltre, le richieste di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e di rimborso delle spese per l'espletamento della procedura risultano inammissibili, la prima in quanto nuova rispetto a quanto richiesto nell'istanza di conciliazione, la seconda perché non demandabile all'Autorità adita. Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita.

Le condizioni generali di contratto WIND esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. Aderendo al servizio di telefonia mobile, in particolare, il cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (art. 3.2 delle Condizioni Generali di Contratto). Richiamando poi la nozione di servizi a sovrapprezzo quali servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento, va da sé che l'abilitazione della SIM alla fruizione dei servizi a sovrapprezzo forniti a mezzo di specifiche numerazioni è insita - in quanto propria - al servizio di telefonia mobile, quindi già prevista in seno alle condizioni generali di contratto e resa nota al consumatore sin dal momento in cui aderisce al servizio Wind. Lo stesso dicasi per l'accesso ai servizi premium forniti sul web, dal momento che le condizioni generali di contratto precisano che la SIM è abilitata al servizio di connettività Internet. Dall'abilitazione deve distinguersi la fruizione e quindi la richiesta di servizi a sovrapprezzo la cui attivazione è subordinata alla conclusione di uno specifico contratto distinto dal contratto di telefonia mobile. Invero, l'utente che decida di avvalersi dei servizi per i quali la SIM è astrattamente abilitata è chiamato a manifestare la propria volontà attraverso una specifica attività. Nella specie, qualora nell'ambito dell'utilizzo del traffico dati in mobilità, il consumatore voglia attivare dei servizi a sovrapprezzo dovrà selezionare sul terminale mobile l'apposita icona/tasto di attivazione dello specifico servizio. Trattasi, dunque, di comportamenti attivi del consumatore che implicano la manifestazione di un consenso per fatti concludenti al perfezionamento di un autonomo e specifico rapporto contrattuale per l'acquisizione dei predetti servizi. Nel caso in esame, avendo l'istante ricevuti gli sms indicati in memoria, è



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

evidente che risultava perfettamente consapevole dell'attivazione in corso del servizio. Proprio perché consapevole, si è premurato di disattivarlo nel medesimo istante in cui ha ricevuto l'sms di attivazione. In ragione di tale consapevolezza, pertanto, nessun ulteriore storno è dovuto, avendo già provveduto WIND – in un'ottica meramente conciliativa e di fidelizzazione - ad effettuare il rimborso in data 06/06/2018 come da impegno assunto nel verbale di mancato accordo del 19/04/2018.

Nessun ulteriore storno è dovuto in ragione di un'attivazione consapevole ed informata e di un concorso colposo in ragione del quale l'istante aveva già attivato, disattivato e ricevuto regolare rimborso di un altro servizio già mesi prima, in data 22/08/2017.

Oltretutto, in relazione alla richiesta di indennizzo per servizi non richiesti, l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi o lo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante. Infine, nessuna violazione può attribuirsi a WIND anche relativamente a singole disposizioni di cui alla delibera 179/03/CONS, in particolare in tema di reclami e segnalazioni ai sensi dell'art. 8, comma 4.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

- a) La richiesta di cui al punto b) di rimborso di euro 5,08 per servizi digitali non richiesti non può essere accolta in quanto risulta già soddisfatta dall'operatore, che in data 06/06/2018 ha provveduto ad accreditare l'importo controverso sulla SIM dell'istante e come ammesso anche da quest'ultimo.
- b) La richiesta di cui al punto a) di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta tenuto conto che, quanto ai servizi digitali, trattasi di: a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) 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; c) servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello dell'attivazione in senso stretto (così delibera Agcom 29/17/CIR).

- c) La richiesta di cui al punto c) viene conseguentemente respinta. Tenuto conto dell'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente, si ritiene congruo ed equo compensare integralmente le spese di procedura.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Fiori nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)