corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

ARS

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA n° 38 / 2018

Definizione della controversia

] i /**WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.)**

GU14/197/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 18/12/2018

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell'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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il "*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.)*;

VISTO l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito "*Regolamento*"), *l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del "*Regolamento*";

VISTO il "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito Regolamento).

VISTO il "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l'istanza di definizione del **Sig.** acquisita il *06 luglio 2016* al *n. prot.34347*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell'istante:**

Il Sig. con la presente procedura lamenta nei confronti della WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) di seguito WIND, per la propria ***sim***. l'attivazione di servizi a pagamento mai richiesti.

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante dichiara che dal mese di ottobre 2014 sulla propria utenza mobile vengono sottratte somme per servizi che non ha richiesto. Dichiara di aver dapprima reclamato, tale disservizio al servizio clienti dell'operatore e poi con reclamo scritto ed in ultimo afferma che la sim viene sospesa dal 18/02/2016.

In base a tali premesse l'istante pertanto ha richiesto:

1) indennizzo di euro 700,00 per servizi non richiesti dall'ottobre 2014;
2) indennizzo di euro 750,00 per sospensione illegittima dei servizi voce e dati dal 18/02/2016;
3) rimborso di euro 480,00 per pagamento indebito di somme non dovute.

CONSIDERATA **la posizione dell'operatore:**

La Wind prima di entrare nel merito della contestazione relativa agli addebiti per servizi a pagamento precisa che la ***sim*** è una ricaricabile ed è attiva e nessuna sospensione è mai intervenuta sulla stessa, proprio perché ricaricabile ed evidenzia la genericità dell'istanza e la carenza documentale a supporto di quanto richiesto dall'istante. Nel proseguo, l'operatore dichiara che la ***sim*** è stata attivata dall'istante in data 04/12/2013 con associato il piano tariffario **"3Power10",** come da allegata documentazione alla memoria (pda utenza e piano tariffario) e che il traffico generato è stato tariffato nel rispetto di quanto pattuito contrattualmente con l'istante. In relazione ai servizi a pagamenti l'operatore specifica che si tratta di servizi erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente che dopo aver cliccato sul tasto conferma/acquisto, riceve anche un messaggio di benvenuto che informa sulle modalità di disattivazione e sulla modalità di fruizione del servizio erogato. Quindi appare del tutto evidente come il metodo di attivazione di tali servizi sia stato studiato oltre per rispettare le norme vigenti anche per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni causali. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non

richiesti, l'operatore precisa che gli addebiti oggetto dell'istanza non rientrano in tale fattispecie, ma, come già statuito in altre delibere dell'Autorità, si tratta di addebiti relativi a servizi che forniscono contenuti utilizzando le reti ed i servizi di comunicazione elettronica che in quanto tali, esulano dall'ambito di applicazione di cui all'art.8 del *Regolamento Indennizzi.* Nel proseguo significa che in relazione alla richiesta di rimborso di tali addebiti l'istante non ha prodotta alcuna documentazione e che quella scarsa allegata all'istanza GU14, nulla provano, non potendo essere né direttamente riferiti alla numerazione di cui è causa, né - ancor meno - l'effettivo addebito di alcuna somma. Pertanto per quanto sopra chiede il rigetto di ogni richiesta formulata dalla parte istante.

CONSIDERATA **la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

In via preliminare si significa che l'istanza di definizione è stata formulata in modo del tutto generica difatti l'istante lamenta, dal lontano ottobre 2014 l'attivazione di servizi a pagamento da parte del gestore senza fornire al riguardo documentazione probante degli addebiti subiti in quanto la scarsa documentazione prodotta (copia schermate) nulla provano sulla loro attivazione in quanto non riconducibili in nessun modo alla ***sim*** di cui si discute né tanto meno della sua sospensione.

L'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento e nemmeno in udienza di discussione, impedendo di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la documentazione probante a sostegno delle proprie doglianze.

Per quanto sopra quindi non possono trovano accoglimento le richieste di cui al *punto 2* e *punto 3).* Altresì, in coerenza con il consolidato orientamento dell'Autorità, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al *punto 1) indennizzo di euro 700,00 per servizi non richiesti dall'ottobre 2014* tenuto conto che per i servizi digitali di cui si discute deve rammentarsi che trattasi *a)* di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del *Regolamento indennizzi; b)* di 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)* di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase di addebito, e non a quello dell'attivazione in senso stretto.(Delibera Agcom 8/17).

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara,* il *Comitato* all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dal **Sig.** per la ***sim*** nei confronti della Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) 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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 18 DIC. 2018

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata ***Astone***

COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI** Avv. Giuseppe **DI STEFANO** Dott. Alfredo **RIZZO** Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*

arch. Francesco Di Chiara