AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 125/2022/CRL/UD del 22/07/2022
S. DXXX MXXX / WINDTRE
(ISTANZA LAZIO/D/527/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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";*

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito, "Regolamento";

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";*

VISTAl'istanza della Sig.ra S. Dxxx Mxxx di cui al prot. D3465del 16.05.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra S. Dxxx Mxxx lamenta, che le è stato addebitato, durante il periodo contrattuale, a titolo di servizi commerciali non richiesti, l'importo di €. 812,00. L'addebito è stato automatico e nonostante i solleciti la somma non è stata restituita.

Richiede:

Annullamento delle fatture – rimborso dell'importo – indennizzi come da delibera – rimborso spese di procedura.

2. Posizione del gestore

WindTre S.p.A. (già H3G S.p.A.) non ha depositato memorie e non si è costituito.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Letta la documentazione in atti, solo di parte istante, l'oggetto delle lamentele è l'attivazione dei servizi non richiesti a pagamento, sulla propria numerazione mobile.

Letta la diffida del GU 14, la memoria di parte istante, vista anche il prospetto allegato alla memoria si ritiene sia stato assolto l'onere di provare la fondatezza delle domande proposte.

In assenza di qualsivoglia difesa da parte del gestore, si ritiene che la domanda della signora possa pertanto essere accolta, relativamente alla richiesta di rimborso, pari alla somma domandata, ovvero €. 812,00.

Non può invece essere accolta la richiesta strettamente connessa all'attivazione di alcuni siti che hanno fatto si, che la spesa raggiungesse la cifra indicata, in quanto, il gestore di rete Wind TRE, è unicamente responsabile dei servizi direttamente gestiti dal gestore stesso.

Nel caso de quo, invece, i servizi a pagamento attivati dipendono dalla navigazione che la stessa parte istante ha effettuato con la propria numerazione e che tali siti, non rispettando le procedure, si sono attivati da soli, con lo sfioramento del banner pubblicitario e senza approvazione specifica.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra S. Dxxx Mxxx nei confronti della società WindTre s.p.a. (già H3Gs.p.a.), per i motivi sopra indicati.
2. WindTre spa è tenuta, pertanto, a rimborsare all'utente la somma di € 812,00.

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.

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, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini