

DELIBERA N. 191/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/228724/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 14/01/2020 acquisita con protocollo n. 0016077 del 14/01/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 17.12.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 14.01.2020, come specificato in premessa.

L'istante rappresenta di avere concluso un contratto con la società Wind Tre X (di seguito, Wind) comprensivo per il servizio internet, dell'utenza 0543.XXXX273 e per il servizio mobile, dell'utenza 329.XXXX595. Dopo qualche tempo, la società Wind attivava un nuovo numero mobile il 328.XXXX226 senza che fosse mai stata avanzata alcun tipo di richiesta in questo senso. Nelle fatture successive risultava un grosso sovrapprezzo dovuto alla nuova linea attivata. Si recava quindi in un ufficio Wind per disdire il nuovo numero. Dopo avere fatto disdetta, Wind comunicava un rimborso di euro 258,68 sulla fattura W1814282068. Nonostante ciò, dalla fattura successiva il sovrapprezzo persisteva e aumentava.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) confermare l'avvenuta disdetta del numero 328XXXX226; b) lo storno di tutti gli importi riguardanti gli addebiti del numero 328XXXX226, emessi dopo la disdetta del numero; c) un indennizzo per i danni subiti; d) il rimborso di tutti gli importi riguardanti gli addebiti del numero 328XXXX226, prima della disdetta, in quanto mai stata richiesta l'attivazione.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria difensiva in atti, ha sostenuto la legittimità del proprio operato e domandato il rigetto delle domande avversarie, preliminarmente eccependo l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni avanzata dall'utente, ex art 20, comma 4, di cui all'allegato A della delibera n. 353/19/CONS. Rappresenta che in data 08.08.2014, su richiesta dell'istante, tramite sottoscrizione contrattuale, veniva attivato il servizio di internet big e relativo apparato sulla numerazione 328.XXXX226. Specifica che l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo, addebitati e contestati dall'istante, è subordinata alla conclusione di uno specifico contratto distinto dal contratto di telefonia mobile. Infatti, 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 (deve

selezionare sul terminale mobile l'apposita icona/tasto di attivazione dello specifico servizio). Si tratta, pertanto 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 riferiti servizi contrattuali. In data 20.11.2018, perveniva contestazione da parte dell'utente, relativamente ai riferiti servizi a sovrapprezzo e in data 04.12.2018, a seguito del già menzionato reclamo, veniva emessa una nota di credito, ammontante ad euro 258,68. Infine, precisa che in data 26.02.2019, perveniva richiesta di disattivazione della sim relativa ai servizi a sovrapprezzo, che veniva regolarmente gestita in data 28.03.2019.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta sub a) relativa alla conferma dell'avvenuta disdetta del numero 328XXXX226 appare superata da quanto scritto in memoria da Wind, che dichiara di avere regolarmente gestito la disattivazione della sim in data 28.03.2019. Fatto non contestato da parte istante.

La richiesta su b) relativa allo storno di tutti gli importi riguardanti gli addebiti del numero 328XXXX226, emesse dopo la disdetta del numero è accoglibile. In merito, si rileva la costante giurisprudenza Agcom secondo la quale “devono essere considerate illegittime le fatture emesse successivamente al recesso esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione” (cfr. delibera Agcom n. 103/10/CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/CIR; 140/CIR; 24/11/CIR, 75/11/CIR). Ulteriormente, in linea con Agcom, questo stesso Corecom ha sancito che “Ogni fattura emanata successivamente al recesso, è illegittima e deve essere annullata” (Determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012). Si richiama, inoltre, il “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed in particolare l'art. 8 “Cessazione del rapporto contrattuale”, che reca “in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”. Ne consegue che le fatture emesse successivamente (di cui al tabulato all'allegato dal gestore), sono da considerarsi illegittime e i relativi importi sono da stornarsi. Nel caso in oggetto, sebbene non risultino agli atti depositate fatture riferite al periodo successivo al 28.03.2019, Wind è tenuta, relativamente alla sola numerazione 328XXXX226, allo storno delle stesse qualora ve ne fossero.

La richiesta sub c) relativa all'indennizzo per i danni subiti, non può essere accolta stante che, come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis 83/14/CIR e conformi n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria), “con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico”. Si ritiene pertanto che l'utente sia già ristorato con lo storno della fatturazione di cui al punto b). Ulteriormente, la richiesta esula comunque dall'ambito di applicazione dell'art 20, comma 4, di cui all'allegato A della delibera n. 353/19/CONS, nel quale è

stabilito che “L’organo collegiale ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

La richiesta di cui al punto d) relativa al rimborso di tutti gli importi riguardanti gli addebiti del numero 328XXXX226, prima della disdetta, in quanto non è mai stata richiesta l’attivazione non può essere accolta. Agli atti risulta depositato da Wind il contratto sottoscritto dalla parte in data 08.08.2014 e rispetto al quale parte istante non ha disconosciuto il documento. Pertanto, si ritiene che la linea per la quale chiede il rimborso degli addebiti prima della disdetta, fosse stata accettata da parte istante e, in ogni caso, non sarebbe possibile procedere al rimborso di quanto richiesto in quanto non vi è prova agli atti dei relativi pagamenti effettuati. Anzi, Wind in memoria, fa presente l’insoluto, ad oggi esistente a carico di parte istante (anche questa circostanza non smentita dall’istante).

Per questi motivi, il Corecom all’unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni, di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X è tenuta, relativamente alla sola numerazione 328XXXX226, allo storno delle fatture emesse successivamente al 28.03.2019.

3. La società Wind Tre X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Bologna, 22.12.2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI