

Oggetto: *Definizione della controversia D. Rxxx / Wind Tre S.p.A. (GIA' WIND Telecomunicazioni S.p.A.)(GU/829/2018 – LAZIO/ D/159/2018)*

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza del sig. D. Rxxx acquisita con protocollo n. 829/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20.09.2018;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 329xxxxxxx, ha contestato gli addebiti relativi a servizi a sovrapprezzo non richiesti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che dalle verifiche delle fatture emesse dall'operatore, è emersa la presenza di addebiti relativi a servizi a sovrapprezzo mai richiesti né fruiti.

L'utente ha richiesto:

- i. la disattivazione dei servizi non richiesti;
- ii. lo storno delle spese indicate nelle fatture, con riferimento a n. 11 fatture, per un totale di € 579,07;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione della convenuta**

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "Wind" o "Società"), nella memoria, ha dichiarato che venivano attivati con connessione Wap servizi a sovrapprezzo. In data 5 settembre 2017, in seguito alla richiesta dell'istante tali servizi venivano disattivati e la Wind provvedeva allo storno dei costi riferibili agli stessi dalla fattura W1714753376 per Euro 79,20. Wind ha precisato che i servizi a sovrapprezzo sono quei "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" e 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 a servizi premium forniti sul web, dal momento che le condizioni generali di contratto precisano che la SIM è abilitata al servizio di connettività internet. Si tratta 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 ricevuto i messaggi informativi, risultava perfettamente consapevole dell'attivazione in corso del servizio. Inoltre, per spirito conciliativo, già in sede CORECOM, aveva proposto il rimborso della somma di € 176.40 per il periodo oggetto di contestazione.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

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

L'istante ha lamentato gli addebiti relativi a servizi a sovrapprezzo mai richiesti senza indicare il periodo di riferimento, ma riferendosi ad 11 fatture, per le quali non è indicata la data. Sul punto, occorre precisare che è onere dell'istante indicare i fatti posti a fondamento delle proprie pretese e quindi depositare le fatture oggetto di contestazione con l'indicazione dei singoli importi oggetto di doglianza.

E' pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, e la fattura non costituisce negozio di accertamento e, nel merito, la debenza degli importi in contestazione non risulta provata (tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di servizi premium, quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'URL della landing page navigata dal cliente, etc.).

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i) la stessa risulta già soddisfatta, in quanto i servizi con sovrapprezzo sono stati disattivati in seguito alla segnalazione e del 5 settembre 2017.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), occorre tener conto del reclamo del 5 settembre 2017 e considerare che gli operatori telefonici hanno l'obbligo, in presenza di una contestazione formale, di conservare i dati di dettaglio del traffico per procedere alle relative verifiche, si ritiene di prendere in considerazione il periodo di fatturazione 2 marzo 2016 – 2 ottobre 2017, onde verificare la presenza di addebiti per servizi a sovrapprezzo. Alla luce di tale verifica, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante, la società Wind sarà tenuta al rimborso della somma complessiva di euro 410,30, come risultante complessivamente addebitata a titolo di servizi digitali nelle fatture relative al periodo oggetto di verifica, già decurtata la somma di € 79,20 stornata dalla convenuta in seguito al reclamo di parte istante.

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante sub iii) di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che quanto ai servizi digitali 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 dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

Con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al reclamo la stessa non può essere accolta, in quanto il reclamo inviato dal legale dell'istante risulta riscontrato per fatti concludenti attraverso la sospensione dei servizi a sovrapprezzo.

Con riferimento alla richiesta volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa non può essere accolta in considerazione del comportamento conciliativo dell'operatore che già in sede di tentativo di conciliazione aveva proposto un rimborso, seppur parziale, delle fatture interessate da tali addebiti. Spese pertanto compensate.

## **DETERMINA**

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) l'accoglimento parziale dell'istanza del sig. D. Rxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.A. e, pertanto, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 410,30 (quattrocentodieci/30), addebitato sotto la voce "servizi a sovrapprezzo" nella fatturazione relativa al periodo marzo 2016 – ottobre 2017, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza;
- 2) che la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa;
- 3) che 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;
- 4) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) Che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 6) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 7) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to