



Decreto del Direttore del Servizio organi di garanzia
Decreto nr. di data

Oggetto: Definizione della controversia Michieli - Wind
Telecomunicazioni Spa - GU14 93/15

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO ORGANI DI GARANZIA

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 (di seguito, per brevità, "Agcom"), 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale del Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

offerti sulla televisione digitale interattiva, attraverso invio di SMS o MMS, sia su singola richiesta, sia in seguito alla sottoscrizione di uno specifico contratto, per un invio periodico di contenuti.

RILEVATO che il decreto di cui sopra prevede la possibilità per gli utenti di bloccare gratuitamente sul proprio telefono fisso i servizi a sovrapprezzo, consentendo di sbloccarli, eventualmente, attraverso un codice Pin fornito dal proprio operatore telefonico; lo stesso è previsto per la telefonia mobile, dove i servizi in questione possono essere bloccati e sbloccati tramite un codice PIN o attraverso la propria SIM card;

RILEVATO inoltre che il decreto dispone che le informazioni o prestazioni dei servizi a sovrapprezzo siano precedute, indipendentemente dalla durata del servizio, da un messaggio di presentazione chiaro ed esplicito.

CONSIDERATO inoltre quanto disposto dalla Delibera Agcom n. 381/08/CONS sulle *"Modalità di attuazione delle prestazioni finalizzate a garantire la trasparenza nella bolletta telefonica degli importi addebitati per servizi a sovrapprezzo e ad avvisare l'abbonato della rilevazione di traffico anomalo"*

POSTO che l'abilitazione alla fruizione di detti servizi a sovrapprezzo è insita al servizio di telefonia mobile pertanto prevista in seno alle condizioni generali di contratto di ogni Operatore;

CONSIDERATO che l'art. 3.2 delle condizioni di contratto Wind specifica come, aderendo al servizio di telefonia mobile *"il cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed usufruire del servizio di connettività internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico"*.

POSTO che, alla luce dell'art. 32 delle condizioni contrattuali di cui sopra, così come rilevato da Parte Convenuta tramite nota difensiva, *"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"*.

ACCERTATA la distinzione tra *"abilitazione al servizio"* insita al servizio di telefonia mobile e *"fruizione"* del medesimo; quest'ultima subordinata alla conclusione di uno specifico contratto da parte dell'Utente, ben distinto dal contratto di telefonia mobile *"originario"*.

CONSIDERATO che le modalità di attivazione dei servizi a sovrapprezzo, prevedono molteplici passaggi standard previsti allo scopo di evitare adesioni casuali ai medesimi così come da specifica regolamentazione in materia, di cui sopra;

POSTO quindi che l'attivazione di suddetti servizi implica un comportamento attivo dell'Utente al fine di manifestare il proprio consenso attraverso espliciti fatti concludenti volti al perfezionamento del rapporto contrattuale di acquisizione dei servizi stessi.

CONSIDERATO inoltre l'allegato A della Delibera Agcom 418/07/CONS, in forza del quale *"gli operatori della telefonia disattivano immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente mediante chiamata al*

DECRETA

Il rigetto in toto, per le motivazioni espresse in premessa, dell'istanza di Michieli i confronti della Società Wind telecomunicazioni Spa;

Le spese di lite si intendono compensate, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

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 sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

- Gabriella DI BLAS-

Impronta delle firme apposte al documento **DECRETO_MICHIELI_WIND** - .pdf

Firmato da **GABRIELLA DI BLAS** in data **04/08/2016**

Impronta:

57 3B FB D6 3D D3 A5 41 B0 B7 A0 E3 F9 89 A6 B0
87 57 07 49 64 8D 86 EA A3 86 D0 DC 24 4A 96 48
6A AF 45 D7 77 CF F6 35 74 91 5B E5 3A B8 B4 46
C6 DC 99 EA AB 95 DD 47 0A 53 9A 34 BF 9B B1 8B
B7 E7 6D BF 0D 85 B8 92 8B 6E BE 38 3A FD 7A EF
8A 58 92 87 9E C5 55 C2 7D DD 43 86 BB 35 24 31
16 A1 F5 98 13 14 17 9D 21 98 AF 0D 65 10 25 99
16 B9 15 F2 D6 AD 98 49 2F F8 E1 1A BC 86 70 5F