

Oggetto: definizione della controversia A. Dxxx Gxxx/ Windtre Spa (Lazio/D/441/2018)

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 Concialiaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A. Dxxx Gxxx presentata in data 16.10.2018 - PROT. 2065;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta:

- l'addebito di servizi/prodotti non richiesti, relativi a servizi internet e ADSL, sull'utenza 3272874822 e richiede quindi l'annullamento di 5 fatture Wind 3 per Euro 854,66,
- il fatto di non aver mai ricevuto le fatture oggetto di controversia e di aver saputo dell'addebito solo quando è stata contattata dal call center.

In particolare l'istante lamenta di non aver mai sottoscritto nessun abbonamento a sovrapprezzo e di aver sottoscritto solo un abbonamento in data 23/03/2017 contratto n. 1018585515 (codice 1318071313472) per l'acquisto di un Router e per un abbonamento di 9€ al mese con RID sul proprio conto corrente bancario associato al numero 3272874822 e una SIM numero 8939883241004375310.

Mentre lamenta appunto di non aver mai attivato alcun servizio a sovrapprezzo.

L'istante ha comunicato disdetta del contratto in data 24/03/2018 raccomandata 15335858193-2 ricevuta da Wind Tre (tramite Comdata S.p.A. in data 29/03/2018).

2. La posizione dell'operatore

Sui sistemi l'Operatore rileva il contratto n. 1318071313472 sulla sim dati postpagata n. 3xx2xxxxxx attivato il 23.03.2017 con piano "Internet 5 GIGA" + CPE imei 357243070190033 modello ALCATEL LinkZone MW40V WHITE del valore di 79.90, e contrattualizzata a 30 mesi con rata zero e maxi rata di € 70.00.

Dal 02.01.2018 è presente il Blocco numerazioni a tariffazione a sovrapprezzo.

Il contratto risulta cessato il 28.04.2018 per disdetta volontaria.

Precisa inoltre che:

- le fatture venivano regolarmente inviate all'indirizzo indicato nel contratto, ovvero V. Dxxx Cxxx Vxxx xxx- 00xxx- ROMA come da fattura che allega ad esempio e da contratto allegato agli atti e che la domiciliazione bancaria non risultava autorizzata dalla banca medesima, pertanto, correttamente le fatture venivano emesse con bollettino postale,

- non risulta alcun reclamo, né verbale né scritto, in merito a contestazioni sui costi o servizi a sovrapprezzo o comunque rispetto ad una variazione dell'indirizzo di residenza, se non un unico contatto del 02.01.2018 di richiesta informazioni a seguito del quale veniva attivato il blocco dei servizi a sovrapprezzo sul n. 3xx2xxxxxx,

- non risulta allegata all'istanza alcuna documentazione a supporto di quanto contestato,

- in data 04.01.2018 e nei giorni successivi del 05, 08, 10, 13 15 e 17 Gennaio si registrano diversi contatti da parte del credito per il recupero dell'insoluto ma la cliente rintracciata si rifiutava di pagare senza motivarne la decisione,

- evidenzia che dalla attivazione del contratto la cliente non ha mai saldato nessuna fattura seppur di competenza,

- in data 24.01.2018 veniva inoltrata lettera preavviso risoluzione contrattuale importo sollecitato € 854,48,

- a seguito di ricezione istanza ex art. 3 veniva altresì concesso, in ottica meramente di caring, lo storno parziale della fattura n°.W1802335886 per €105.00 iva inclusa,

- in data 29.03.2018 perveniva raccomandata di disdetta, regolarmente gestita,

A chiusura l'operatore richiede quindi di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

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 ed ammissibile.

Relativamente al fatto lamentato dal ricorrente di non aver mai ricevuto le fatture oggetto di controversia:

Si ritiene che non sia possibile imputare inconfutabilmente la responsabilità dell'operatore per il mancato ricevimento delle fatture all'indirizzo della ricorrente, considerato che sul contratto allegato agli atti è riportato l'indirizzo V. dxxx Cxxx Vxxx, xxx Roma (RM) e che tale indirizzo è riportato anche sul documento d'identità della ricorrente e che infine tale recapito risulta riportato anche sull'unica fattura allegata agli atti come evidenza dall'operatore.

Infine è importante evidenziare come il ricorrente non si sia mai attivato con il servizio clienti dell'operatore per tentare di risolvere il problema e non risultano richieste/reclami in tal senso da parte del ricorrente.

Relativamente all'addebito di servizi/prodotti non richiesti (servizi a sovrapprezzo):

Deve rilevarsi come l'operatore non abbia fornito alcuna prova dell'effettivo compimento, da parte dell'istante, di tale attività, prevista per attivare i servizi qui contestati.

Alla luce dell'orientamento Agcom (si veda, in particolare, determina direttoriale n. 38/17/DTC), la debenza degli importi richiesti non risulta, dunque, provata, tenuto conto, appunto, dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente in tal senso.

Spetta, pertanto, all'utente la ricostruzione della posizione contabile con conseguente storno delle somme indebitamente contabilizzate a titolo di servizi a sovrapprezzo.

DETERMINA

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

1. l'accoglimento dell'istanza della Sig.ra A. Dxxx Gxxx con conseguente condanna di Windtre spa alla ricostruzione della posizione contabile con conseguente storno delle somme indebitamente contabilizzate a titolo di servizi a sovrapprezzo;
2. 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;
3. che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
4. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. di notificare il presente provvedimento alle parti;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to