

DETERMINA n° 1 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/Wind Tre S.p.A.

GU14 / 110 / 17

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle

controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”;

VISTO il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTO l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA l'istanza di definizione del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 23 febbraio 2017 al prot. n° 10337;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

Il sig. **XXXXXXXXXX** sostiene che sull'utenza telefonica n. **XXXXXXXXXXXX** attivata con la società H3G S.p.A. oggi Wind Tre S.p.A. sono stati avviati dal 20.04.2016 al 20.09.2016 servizi digitali a pagamento non richiesti denominati *Wap Billing*, *Mobile Pay*, acquisti da *widjetApp&AllIn*, e l'attivazione di altri servizi dal 12.09.2016 al 20.11.2016 denominati *Kidding Room*.

L'attivazione è avvenuta all'insaputa dell'utente il quale con reclami scritti del 22.06.2016 e 12.09.2016 ha chiesto la disattivazione ed i rimborsi, senza ottenere riscontro.

L'istante ritiene di avere diritto all'indennizzo per i servizi non richiesti sopra citati e per la mancata risposta ai reclami presentati in data 22.06.2016 e 12.09.2016.

Pertanto il sig. **XXXXXXXXXX** chiede:

- 1) Il rimborso di € 180,00 per addebiti per servizi non richiesti dal 20.04.2016 al 20.11.2016;
- 2) L'indennizzo di € 540,00 per servizi non richiesti n. 3 servizi per

giorni 180 dal 20.04.2016 al 20.09.2016;

3) L'indennizzo di € 90,00 per servizio *Kidding Room* non richiesto dal 12.09.2016 al 20.11.2016;

4) L'indennizzo di € 120,00 per mancata risposta al reclamo del 22.06.2016;

5) L'indennizzo di € 35,00 per mancata risposta al reclamo del 12.09.2016;

6) Rimborso per spese della procedura di € 150,00.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La Wind Tre S.p.A. nella propria memoria difensiva contesta totalmente quanto dedotto da parte istante in merito ai presunti addebiti per servizi a pagamento non richiesti. La compagnia telefonica sostiene che ha sempre tariffato tutto il traffico generato dall'utenza secondo quanto pattuito contrattualmente e nel rispetto dei costi previsti dal piano tariffario e dall'opzione prescelta dal sig. XXXXXXXXX denominate *Power 10* e *All800*.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione. Meritano accoglimento le richieste dell'istante di cui al punto 1) relativamente alla richiesta di rimborso di € 180,00 per servizi non richiesti dal 20.04.2016 al 20.11.2016, si rileva che l'operatore non ha provato nulla sulla volontarietà dell'attivazione da parte del cliente dei servizi oggetto di contestazione. La società Wind, infatti, in questa sede non ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare la consapevole attivazione, da parte del cliente, del percorso volto all'acquisizione del servizio in questione. Essendo, ormai, pacifico che nel caso di contestazione degli importi fatturati, l'operatore è tenuto a fornire prova della debenza degli stessi, altrimenti l'utente ha diritto al rimborso o allo storno, in

accoglimento della richiesta dell'istante si ritiene che la Wind sia tenuta a rimborsare € 180,00 già pagati dal sig. XXXXXXXX per i detti servizi in sovrapprezzo.

Vanno respinte le richieste di cui ai punti 2) e 3) relativamente all'indennizzo di € 540,00 per servizi non richiesti (n. 3 servizi per giorni 180 dal 20.04.2016 al 20.09.2016) e l'indennizzo di € 90,00 per servizio Kidding Room non richiesto dal 12.09.2016 al 20.11.2016.

I servizi in questione non possono qualificarsi come servizio di comunicazione elettronica, secondo la definizione dell'articolo 1 del Regolamento (Delibera n. 73/11/CONS) sugli indennizzi e non sono pertanto indennizzabili per le seguenti ragioni; si tratta a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento sugli 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.

Merita, infine, parziale accoglimento la richiesta dell'utente di cui ai punti 4) e 5) di indennizzo pari ad € 120,00 per mancata risposta al reclamo del 22.06.2016 ed indennizzo di € 35,00 per mancata risposta al reclamo del 12.09.2016, in quanto dalla documentazione acquisita risulta la presentazione dei due reclami sopra indicati, mentre nessuna prova del riscontro è stata offerta dalla compagnia telefonica. Quindi in ragione dell'art. 11, II comma, dell'allegato A della Delibera n. 73/11/CONS si riconosce la somma di € 120,00 computandola in misura unitaria ad entrambi i reclami in quanti riferibili al medesimo disservizio.

Si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di

procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

DETERMINA

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **XXXXXXXXXX** nei confronti della società H3G S.p.A. oggi **Wind Tre S.p.A.** disponendo che quest'ultima provveda a stornare e/o rimborsare se già addebitata la somma di € 180,00;
2. di rigettare le richieste di indennizzo per servizi non richiesti;
3. di accogliere richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo disponendo la corresponsione da parte di **Wind Tre S.p.A.** al sig. **XXXXXXXXXX** della somma di € 120,00;
4. Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura.

La società *Wind Tre S.p.A.* è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

E' 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

