

Oggetto: definizione della controversia I. Axxx / Windtre S.p.A. (Lazio/D/782/2018)

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 dell'utente I. Axxx presentata in data 02.07.2018 - PROT. 3512;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, in relazione alla propria utenza telefonica mobile (n. 3925xxx), ha lamentato nei confronti di Wind Tre Spa (di seguito, per brevità "Wind Tre" o "operatore" o "gestore"), l'addebito di importi ritenuti per € 225, 70 non dovuti e ne richiedeva il rimborso, oltre agli indennizzi per "servizi non richiesti" e spese di procedura.

Chiedeva, poi, il "blocco scatto con UMTS" ed il "ripristino servizio sms soglia".

2. La posizione dell'operatore.

Wind Tre, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, specificando che tutti i servizi non inclusi nell'offerta erano stati oggetto di specifica ed autonoma tariffazione.

Relativamente ai servizi a sovrapprezzo veniva precisato che le voci di traffico per servizi a pagamento venivano indicate in fattura sotto la voce "Pagine Portale 3" e "Contenuti Portale 3". I "Contenuti Portale 3" sono quelli scaricati o fruiti dal Portale 3; la tariffazione è tariffata ad unità in base al numero e alla tipologia di contenuti scaricati.

Tali servizi sono erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione poteva avvenire solo da parte dell'utente sia da "Portale 3", sia da siti internet mobili esterni (m-site). Concludeva, richiedendo, nel merito, il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

In via preliminare, si rigettano le domande che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, si traducono in una richiesta di facere a carico del gestore ("blocco scatto con UMTS" ed il "ripristino servizio sms soglia") e che sono, espressamente escluse dal Regolamento citato.

Sull'errato addebito di traffico anomalo.

L'istante ha contestato sulla propria utenza mobile traffico anomalo.

La domanda è parzialmente meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Dalla documentazione prodotta dall'istante, e non contestate dal gestore, emerge il prelievo da parte del gestore di somme contabilizzate a titolo di "internet rete 3" e "cu umts" rispetto alle quali, lo scrivente Corecom si è più volte espresso sancendone l'illegittimità dal momento che, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, non si può ritenere raggiunta la prova della volontarietà dell'attivazione stessa.

Spetta, pertanto, all'istante lo storno/rimborso delle somme contabilizzate a tale titolo.

La domanda dell'istante di indennizzo per attivazione servizi / profilo tariffario non richiesti non può essere accolta in quanto, per risalente e costante giurisprudenza dell'Autorità, l'extra-fatturazione non dà diritto ad autonomo indennizzo bensì solo al rimborso delle somme extra fatturate.

Non solo.

Quanto alle voci "Portale3" si rileva 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.

DETERMINA

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

1. il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. I. Axxx, nei confronti della società Wind Tre SpA, e pertanto Wind Tre SpA è tenuta a stornare/rimborsare all'istante contabilizzate a titolo di "internet rete 3" e "cu umts" oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo;
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

