

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 20 18.1.10.21.298

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X

La Responsabile del Servizio

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

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

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP, 664/06/CONS, 69/11/CIR, 165/11/CONS, 100/12/CIR, n. 113/12/CIR; la determina direttoriale Agcom n. 38/17/DTC;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista le delibere Corecom Toscana n. 18/2016; la delibera Corecom E.R. n. 48/2018, la determina Corecom E.R. n. 11/2017;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 07/03/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione n. prot. AL/2018/24751 del 16/04/2018.

L'istante lamenta, nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind) la fatturazione di costi non giustificati ed in particolare:

- nell'istanza introduttiva del procedimento contesta *"addebiti non dovuti e non giustificati in data 05/05/2017 e 24/04/2017 di euro 252,17"*;
- con PEC del 12.07.2017 reclama al gestore i suddetti addebiti, chiedendogliene conto del motivo, dato che il contratto prevede 34.88 euro bimestrali.

In base a tali premesse, l'istante richiede l'annullamento dei suddetti addebiti.

2. La posizione dell'operatore

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Wind, con memoria AL/2018/51734 del 18/09/2018, eccepisce anzitutto l'inammissibilità dell'istanza per genericità ed indeterminatezza delle richieste.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Nel merito, l'operatore sostiene la legittimità di tutti gli addebiti e la debenza della somma richiesta all'istante nelle fatture emesse non ravvisando errori e/o difformità rispetto alle pattuizioni contrattuali.

Specifica, in particolare, che qualora nell'ambito dell'utilizzo del traffico dati in mobilità, il consumatore intende attivare dei servizi a sovrapprezzo deve selezionare sul terminale mobile l'apposita icona/tasto di attivazione dello specifico servizio, asserendo che si tratta di comportamenti attivi 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. Deduce che, nel caso in esame, è evidente che l'utente risultava perfettamente consapevole dell'attivazione in corso del servizio, che non si è premurato di disattivare, richiedendone il blocco gratuito.

Evidenzia inoltre che la contestazione degli addebiti in questione da parte dell'utente risulta tardiva in quanto formulata oltre il termine di 45 giorni dalla data di emissione delle fatture, previsto dalle condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante deve essere accolta.

Quanto all'eccezione di rito sollevata dall'operatore, si ritiene l'istanza ammissibile, considerandosi adempiuto l'onere di parte istante di indicare i fatti a fondamento delle proprie pretese, avendo egli indicato gli importi oggetto di doglianza e la data di emissione/scadenza delle relative fatture.

Nel merito, la presente controversia si incentra sull'attivazione di servizi sovrapprezzo non richiesti dall'utente. In particolare, dalla documentazione depositata agli atti, risulta che sono stati addebitati a titolo di servizi sovrapprezzo l'importo di euro 217,20 sulla fattura n. W1704995238 del 25.03.2017 da pagare entro il 24.04.2017 e di euro 101,67 sulla fattura W1708488610 del 25.05.2017. Risulta altresì che l'utente con PEC del 12.07.2017 ha contestato i suddetti addebiti al gestore.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Sul punto, viene in rilievo l'articolo 3 dell'Allegato A) approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, che testualmente prevede che *"Ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente... In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva. La violazione delle disposizioni di cui al comma 1 determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice"*.

Con delibera 165/11/CONS, l'Autorità ha precisato, in merito, che l'operatore *"per adempiere formalmente e sostanzialmente al dettato dell'art. 3, comma 1, della delibera 664/06/CONS dovrebbe procedere alla preventiva verifica della volontà inequivoca del cliente prima dell'attivazione di qualsiasi servizio di comunicazione elettronica"*.

Alla luce di ciò, nel caso in esame, si rileva che l'operatore asserisce che la volontà dell'utente di attivare i servizi sovrapprezzo si è manifestata implicitamente per atti concludenti senza fornire prova di avergli preventivamente richiesto di aderire all'offerta in modo esplicito ed in assenza di documentazione idonea a provare la sottoscrizione dei servizi da parte dello stesso. Ne deriva che, in difetto di prova contraria, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore applicandosi, secondo quanto previsto dalla Linee Guida al punto III.4.2, l'art. 1218 del codice civile. Si vedano conformi Agcom n. 38/17/DTC, Corecom Toscana n.18/2016.

Se è orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, è comunque inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, in modo da mettere il gestore nella possibilità di averne contezza e di provvedere alla sua risoluzione (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). La delibera Agcom 179/03/CSP, definisce, in tal senso, il “reclamo” quale *“l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

Nel caso di specie, l’istante risulta aver presentato all’operatore reclamo degli addebiti in contestazione con PEC del 12.07.2017, contro cui Wind ha sollevato eccezione di tardività rispetto al termine di 45 giorni dall’emissione delle fatture contestate previsto dalle Condizioni generali di contratto. Conformemente alla sopra richiamata determina direttoriale Agcom n. 38/17/DTC, si considera, sul punto, che gli operatori hanno l’obbligo, in presenza di una contestazione formale di conservare i dati di dettaglio del traffico per un periodo non superiore a sei mesi per procedere alle relative verifiche. Nel caso in esame, si ritiene, dunque, di prendere inconsiderazione il periodo di fatturazione dal 12.01.2017 al 12.07.2017 onde verificare la presenza di servizi sovrapprezzo. Ne consegue che Wind sarà dunque tenuta allo storno delle somme che risultano addebitate a titolo di servizi sovrapprezzo nelle fatture emesse nel suddetto arco temporale.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l’istanza di Anghel nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X è tenuta a stornare in favore dell’istante gli importi addebitati sotto la voce “servizi a sovrapprezzo “nella fatturazione relativa al periodo 12 gennaio 2017 – 12 luglio 2017;
3. Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom