

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.133

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;

Viste 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 n. 418/07/CONS e n. 179/03/CSP;

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 Assemblée legislativa 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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazioni indebite ed attivazione servizi non richiesti nei confronti della società Wind Tre X, che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere attivato dal 4/11/2016 sull'utenza 366XXX583 l'offerta All inclusive Gold con addebito di 6,00 euro mensili;
- di avere rilevato in data 15/07/2017 che l'utenza era rimasta priva di credito nonostante il credito atteso, a fronte delle ricariche effettuate, dovesse essere di euro 54,00;
- di essere venuto a conoscenza che sull'utenza di cui trattasi era stato attivato dal 30/01/2017 un servizio di oroscopo a pagamento dal costo di 30 centesimi a sms (provider ALAN OROSCOPO GENERALE);
- a fronte della segnalazione inoltrata al gestore veniva riaccreditato l'importo parziale di euro 2,40 e bloccato il servizio a pagamento in data 29/07/2017;
- parte istante si accorgeva inoltre che aveva attivo il servizio "Canone Wind Senza Scatto" mai comunicato da Wind; a seguito del reclamo Wind bloccava anche tale addebito;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che in sede di conciliazione paritetica Wind offriva il pagamento di soli euro 40,00, (che non coprono neppure completamente i costi indebitamente applicati) senza offrire alcun indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) rimborso di quanto indebitamente pagato (euro 44,20)
- b) indennizzo per attivazione di servizio a pagamento non richiesto (oroscopo) per 180 giorni: euro 900,00;
- c) indennizzo per attivazione dell'offerta "Wind senza scatto" per 273 giorni: euro 1.365,00;
- d) spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind con memoria Prot. AL/2018/33082 del 29/05/2018 rileva che in data 31/10/2016 l'utente attivava la SIM prepagata 366XXX583 con opzione All Inclusive Gold con listino Wind Senza Scatto (che prevedeva un costo di 19 centesimi/settimana ed includeva il servizio SMS MyWind: tale servizio permette di conoscere chi ha cercato il cliente quando è impegnato in altra conversazione o quando il telefono è spento o non raggiungibile. A seguito di telefonata dell'istante il 29/07/2017 si appurava che lo stesso aveva attivato il servizio oroscopo e come da sua richiesta, si provvedeva al blocco della numerazione a tariffazione a sovrapprezzo ed al blocco totale. Veniva inoltre concesso lo storno per tale servizio per un importo di euro 2,40. Parte istante inviava reclamo per richiedere il riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di servizi a sovrapprezzo che veniva respinto in quanto già riconosciuto il rimborso per il servizio di oroscopo. Gli addebiti relativi al servizio MyWind, viceversa, erano tutti regolari considerato che la proposta sottoscritta risultava essere Wind Senza Scatto (con appunto, il servizio MyWind incluso). In data 4/8/2017, a seguito di un ulteriore contatto con il cliente al 155, veniva effettuato il cambio di listino da Wind Senza scatto e Wind Easy, con conseguente disattivazione del servizio My Wind. L'operatore precisa che la domanda attorea è infondata anche per quanto riguarda la lamentata attivazione del servizio di oroscopo a sovrapprezzo in quanto la richiesta di tale servizio è subordinata alla conclusione di uno specifico contratto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

distinto dal contratto di telefonia mobile e ciò richiede un comportamento attivo del consumatore che implica la manifestazione di un autonomo e specifico rapporto contrattuale. Inoltre, l'attuale orientamento AGCOM sulla questione è nel senso di escludere tali attivazioni dal novero della fattispecie disciplinata all'art. 8 Delibera 73/11 trattandosi piuttosto di fatturazione indebita.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a. Per quanto attiene la richiesta sub a) di rimborso di quanto indebitamente pagato, si prende atto che parte istante ha comunicato in data 26/05/2018 (nota Prot. AL/2018/32887) che Wind ha proceduto con l'accredito dell'importo richiesto. Nulla quindi deve essere ulteriormente versato da parte dell'operatore a titolo di rimborso.
- b. Per quanto attiene la richiesta sub b) di richiesta di indennizzo per attivazione di servizio a pagamento non richiesto (oroscopo) per 180 giorni, la stessa si intende respinta. Per indirizzo AGCOM (si veda in proposito il parere Prot. 19566 del 12/04/2016) i c.d. "servizi Premium" non solo non coincidono con la definizione di "*servizi di comunicazione elettronica*", di cui all'art. 1 sia del Regolamento di procedura e sia del Regolamento in materia di indennizzi, ma anzi da detta definizione sono espressamente esclusi, giacché trattasi di servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazioni elettroniche. Ne discende, dunque, che la fornitura di contenuti digitali *premium* non può essere ricompresa tra le fattispecie per le quali è applicabile l'apparato indennitario predisposto nell'ambito della definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, attesa l'impossibilità tecnico-giuridica di qualificare tali contenuti quali servizi di comunicazione elettronica, sebbene accessori. Tuttavia, pur non potendosi ritenere applicabili ai contenuti premium gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori per la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, Agcom afferma il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per servizi non richiesti, anche in virtù delle previsioni di cui alle delibere n. 418/07/CONS e n. 179/03/CSP. Il rimborso di cui trattasi è peraltro già stato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

effettuato dall'operatore, come dichiarato anche da parte istante. La richiesta di indennizzo deve quindi essere respinta.

- c. Per quanto attiene la richiesta sub c) di indennizzo per attivazione dell'offerta "Wind senza scatto" per 273 giorni: euro 1.365,00, la stessa si intende parzialmente accolta. L'operatore allega il contratto sottoscritto da parte istante il 31/10/2016 da cui si rileva che è stato richiesto il Piano Telefonico Wind Senza Scatto – All Inclusive Gold. L'operatore non allega alcuna documentazione da cui si possa rilevare che al piano telefonico Wind Senza Scatto fosse correlato il servizio a pagamento SMS MyWind, né che parte istante avesse sottoscritto un contratto in questi termini. A riprova di ciò parte istante allega schermate di SMS con i quali Wind lo avvisava dell'addebito mensile di euro 6 per il rinnovo di All Inclusive Gold (400 minuti, 400 SMS e 2 giga di internet) non facendo menzione di nessun altro costo. In data 29/07/2017 parte istante ha inviato all'operatore un reclamo contestando gli addebiti per servizi non richiesti. L'operatore ha risposto in data 08/09/2018 (quando peraltro il servizio SMS MyWind era stato disattivato) di non avere rilevato alcuna anomalia senza fornire alcuna spiegazione circa le contestazioni avanzate. Dalla condotta dell'operatore deriva il riconoscimento di un indennizzo a parte istante ai sensi del combinato disposto dell'art. 8 comma 2 del regolamento Indennizzi calcolato dalla data di attivazione del contratto – 04/11/2016 – fino alla data di disattivazione di tale servizio - 04/08/2017 – a seguito del cambio del profilo tariffario per un totale di giorni 273. L'indennizzo viene così determinato: giorni 273 X 1 euro/die= euro 273,00 (duecentosettantatré).
- d. Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta) considerato che la stessa ha presentato istanza di definizione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

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

DETERMINA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Casanova nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 273,00 (duecentosettantatré) a titolo di indennizzo per la attivazione di servizio accessorio non richiesto.
3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio 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.

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. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom