

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
N. Salera / WindTre XXX (già H3G XXX)
(LAZIO/D/750/2017)

Registro Corecom n. 09/2018

IL DIRIGENTE

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”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente N. Salera presentata in data 1 agosto 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore H3G XXX, oggi WindTre XXX, l’addebito di servizi a sovrapprezzo non richiesti e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato che in data 5.6.2016 gli venivano addebitati 0,18 centesimi per contenuti sotto copertura 3, navigazione pagina Encube e che, nella medesima giornata, inviava reclamo identificativo n. 9599631.

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

- Rimborso dell’importo di € 0,18 centesimi;
- Indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo;
- € 200,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepiva preliminarmente la inammissibilità dell'istanza perché afferente a fattispecie già oggetto di precedente istanza definita con accordo bonario del 28.4.2017 in un'epoca in cui la doglianza oggetto del presente procedimento era già reclamabile e, comunque, indennizzata con l'accordo prefato.

Concludeva, pertanto, per il rigetto della domanda.

Motivazione della Decisione

IN RITO

Preliminarmente si rigetta l'eccezione di inammissibilità dedotta dal gestore perché l'istanza ha ad oggetto una doglianza temporalmente diversa da quella oggetto di altra procedura conclusa con l'accordo citato.

MERITO

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

3. Sull'attivazione di servizi non richiesti

L'istante lamenta con riferimento all'utenza XXXXX2227 addebiti di somme per servizi a pagamento non richiesti chiedendo la liquidazione di un indennizzo ed il rimborso dei costi addebitati pari ad € 0,18.

Dalle congiunte dichiarazioni dell'utente e del gestore, si evince l'addebito del costo per "navigazione pagine EMCUBE".

La normativa sui servizi a sovrapprezzo è contenuta principalmente nel D.M. 2 marzo 2006 n. 145, "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo". Quest'ultimo stabilisce che l'accettazione dei servizi a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale ed il servizio erogato dopo l'esplicita accettazione del consumatore (articoli 12 e 13); l'art. 12 stabilisce, altresì, le informazioni obbligatorie in materia di servizi a sovrapprezzo ivi comprese quelle inerenti alle modalità di disattivazione del servizio.

Sul piano regolamentare rileva, in proposito, anche l'art. 5, comma 4, della Delibera dell'Autorità n. 418/07/CONS, in base al quale il gestore telefonico è tenuto a disattivare immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento e ad interrompere i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente. Si richiama infine, il Codice del Consumo, come novellato dal D.Lgs 21/14, nella misura in cui tali attivazioni avvengano per lo più con la stipula a distanza, nonché tutti i presidi ivi previsti in termini di completa informativa, possibilità di recesso di cui agli artt. 45 e segg.

In particolare l'art. 65, in tema di pagamenti supplementari, stabilisce che in assenza di consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare rispetto alla remunerazione dell'obbligazione principale, il consumatore ha diritto al rimborso di dette somme.

Orbene, sotto il profilo strettamente attinente alla debenza delle somme addebitate, dunque, la domanda è accoglibile.

Il gestore infatti non ha provato nulla sulla volontarietà dell'attivazione dei servizi in questione, ovvero di aver acquisito il consenso espresso dell'utente. Ne consegue che l'utente ha diritto al rimborso della somma di € 0,18 centesimi

Sotto il profilo indennizzatorio, invece, la domanda va rigettata.

Come emerso infatti dal più recente orientamento Agcom in punto di inapplicabilità a detto caso materiale della fattispecie indennizzatoria prevista dall'art.8, comma 2 , Allegato A alla Delibera 73/11/CONS (cfr. Det. n.49/15/DIT e Del 4/16/CIR), la circostanza che i contenuti digitali in questione siano forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore telefonico, porta ad escludere che quest'ultimo possa ritenersi vincolato ad indennizzare i disagi subiti dall'utente per l'attivazione di servizi non richiesti e, appunto, forniti da soggetti terzi.

Si tratta infatti di servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono le norme del Regolamento di cui alla delibera n.73/11/CONS, essendo gli stessi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica. Tale aspetto, sembra lasciare l'operatore escluso ed estraneo rispetto al rapporto contrattuale tra utente e fornitore del servizio. Al più, il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce il fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo, atterrebbe alla sola fase di addebito e non invece a quella di attivazione. Per il gestore telefonico pertanto, la fattispecie in esame è ascrivibile ad un errato addebito che non dà luogo ad indennizzo.

Pertanto alla luce di quanto precisato, può solo considerarsi il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per i servizi/contenuti – “digitali” - non richiesti.

4. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo n.9599631, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

È in atti, perché prodotto dal gestore, il riepilogo dei reclami inviati via web all'operatore e alcune email inviate al servizio clienti, relativi al problema dell'addebito per servizi non richiesti. Al reclamo di cui all'odierno procedimento l'operatore ha dato esaustivo riscontro via email in data 6.6.2016.

Nulla può, pertanto, essere riconosciuto a tale titolo.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e dell'esiguità dell'importo, appare equo compensarsi le spese di procedura,

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che

hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. N. Salera nei confronti della società WindTre XXX (già H3G XXX)
2. La società WindTre XXX è tenuta a rimborsare all'utente l'importo di Euro 0,18 oltre interessi legali dalla data dell'addebito;
3. La società WindTre XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 22/03/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto