

Protocollo: vedi segnatura.XML

Tit. 2016.1.10.21.31

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni 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 n. 417/01/CONS e n. 418/07/CONS, il parere Agcom del 12/04/2016 e la determina Corecom Emilia-Romagna n. 13/17;



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

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle 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

L'istante ha contestato, in merito ai servizi internet/Adsl, l'applicazione di modifiche contrattuali e spese/fatturazione non giustificate da parte della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato con l'operatore, in data 16.01.2013 un contratto per il servizio internet mediante router portatile, per Euro 12,00 al mese;
- di aver ricevuto fatture per importi superiori a quelli concordati, giustificati dall'operatore da attivazioni di servizi a sovrapprezzo, che l'istante sottolinea di non riconoscere;
- che le fatture sono risultate corrette solo per 4 mesi, nonostante le richieste di spiegazione inviate all'operatore, con richiesta di blocco di qualsiasi servizio extra presentata tramite servizio clienti;
- precisa inoltre che l'invio delle fatture doveva essere fatta tramite posta elettronica, fatto realizzatosi solo dopo numerosi reclami al call center.

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

- a) rimborso degli addebiti per i servizi extra stimato in Euro 339,86.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind non ha presentato memorie in merito.



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

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda è da accogliere. Per quanto concerne l'attivazione dei servizi non richiesti, infatti, l'utente ha dimostrato di aver lamentato l'addebito di servizi a sovrapprezzo da lui mai richiesti e di cui è venuto a conoscenza solo attraverso le fatture emesse, che contenevano somme non conformi e superiori al profilo contrattuale, chiedendone il rimborso, senza peraltro avere ricevuto alcun riscontro da parte dell'operatore.

L'operatore non ha prodotto alcuna memoria né i dettagli del traffico.

Nel merito 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”* che stabilisce che l'accettazione dei servizi a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale; in particolare, è previsto l'invio al cliente, prima della trasmissione del primo messaggio a pagamento, di un messaggio gratuito che indichi: a) costo per singolo messaggio o per contenuto fornito; b) numero massimo di messaggi o numero massimo di contenuti forniti; c) se trattasi di servizio in abbonamento; d) sintassi per la disattivazione del servizio. Va, altresì, ricordata la responsabilità del gestore ai sensi dell'art. 19 del D.M. in questione, disciplinante il *“blocco selettivo di chiamata”*: i gestori offrono ai propri abbonati l'opzione del blocco selettivo di chiamata delle numerazioni a sovrapprezzo e, a tale riguardo, informano i propri abbonati, anche quelli che hanno le USIM prepagate e non in abbonamento con fattura, con cadenza almeno annuale, della possibilità di ottenere il blocco selettivo. Ciò detto, si possono ravvisare profili di responsabilità nel gestore che ometta tale obbligo informativo, a scapito dell'utente che non sa di poter bloccare le chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo. 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. Occorre inoltre richiamare la delibera Agcom n. 417/01/CONS relativa alle *“Linee Guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazione offerti al pubblico ed all'introduzione dell'Euro”* nella parte in cui si evidenzia che le informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di fornitura del servizio



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

pubblicizzato rappresentano condizione essenziale ai fini della fruizione del servizio e, pertanto, devono essere fornite in maniera evidente e chiaramente percepibile soprattutto nel settore della telefonia caratterizzato dal proliferare di piani tariffari anche molto articolati. Trattandosi poi di contratti stipulati tra il professionista ed il consumatore, trovano inoltre applicazione tutte le norme contenute nella Parte III del Codice del Consumo. Ne consegue l'illegittimità di tutte le somme addebitate da Wind nelle fatture oggetto di contestazione, per complessivi Euro 339,86 ed il conseguente obbligo del gestore al loro rimborso in favore dell'utente che dichiara di averle puntualmente pagate, sul cui punto nulla contesta l'operatore. Sul punto va segnalato il parere Agcom del 12/04/2016: *"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, va ribadito 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"* e la determina Corecom Emilia-Romagna. n. 13/2017.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 339,86 (trecentotrentanove/86) a titolo di rimborso per la fatturazione non giustificata per le motivazioni di cui al capo a).
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.



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

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 Corecom 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