

DELIBERA N. 140/2021

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/263775/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 03/04/2020 acquisita con protocollo n. 0148999 del 03/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 3 aprile 2020, l'Istante lamentava l'addebito di costi relativi a servizi di cui non veniva mai richiesto l'attivazione. In particolare, l'Istante, alla luce di una sintetica esposizione dei fatti, chiedeva: a) il rimborso della somma addebitata per i servizi di cui non aveva mai fatto richiesta per complessivi € 948,37 (pari alla differenza tra i costi sostenuti per tali servizi e quanto già rimborsato dall'Operatore); b) l'indennizzo pari ad € 3.500,00 per la l'attivazione dei predetti servizi non richiesti; c) l'indennizzo pari ad € 300,00 per la mancata risposta al reclamo inviato via PEC in data 8 novembre 2017; d) la liquidazione di € 150,00 a titolo di spese di procedura. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, confermava le proprie richieste.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 6 aprile 2020. In particolare, l'Operatore, ricostruita la vicenda contrattuale, ha precisato che: a) il reclamo presentato risulta privo di procura alle liti; b) veniva riconosciuto all'Istante l'importo complessivo pari ad € 3.206,31, con il conseguente rimborso di tutti i servizi non richiesti. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta di rimborso della somma addebitata per i servizi non richiesti deve essere accolta in quanto l'Operatore non ha dimostrato l'avvenuta attivazione di tali servizi. L'accoglimento della domanda comporta la condanna dell'Operatore al rimborso delle spese addebitate all'Istante per tali servizi e pari a complessivi € 236,81 (duecentotrentasei/81), risultante dalla differenza di quanto addebitato per tali servizi (pari ad € 3.442,12) e quanto già rimborsato all'Istante (pari ad € 3.206,31, come risulta dalla nota di credito emessa dall'Operatore); 2. la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non può trovare accoglimento tenuto conto che quanto ai servizi digitali deve rammentarsi 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; 3. la richiesta relativa al

riconoscimento dell'indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo deve essere accolta in quanto l'Istante ha provato documentalmente la presentazione di un reclamo, a mezzo PEC, in data 1 agosto 2019; mentre, l'Operatore non ha dimostrato né provato l'avvenuta risposta al reclamo. Sul punto si noti che le difese svolte dall'Operatore non possono trovare accoglimento in quanto la produzione della procura alle liti, in sede non giudiziale, non rappresenta requisito minimo per la presentazione di un reclamo. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari alla misura massima di € 300,00 (trecento/00); 4. la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante deve essere accolta nell'an, ma solo parzialmente nel quantum. Infatti, tenuto conto che non risulta nel fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate, si dispone il rimborso di € 20,00 (venti/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Wind Tre S.p.A., in accoglimento dell'istanza presentata in data 3 aprile 2019, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante: 1. l'importo di € 236,81 (duecentotrentasei/81) quale rimborso dei costi sostenuti per i servizi a sovrapprezzo attivati dall'Operatore e mai richiesti dall'Istante, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2. l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 3. l'importo di € 20,00 (venti/00) quale rimborso per le spese di procedura. 2. Wind Tre S.p.a. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE