

DELIBERA N. 50/2021

**XXX XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/118504/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/09/2021;

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 XXX XXXX XXXX del 06/05/2019 acquisita con protocollo n. 0192027 del 06/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza depositata in data 06/05/2019 la società XXX XXX avviava la presente procedura per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità anche solo “Operatore”). In particolare precisava che aveva richiesto all’Operatore l’abbonamento oggetto di istanza specificando che era per un bambino di 11 anni e che a seguito di un controllo verificava addebiti sulla carta di credito per un totale complessivo di circa € 4.500,00 nonostante fosse stato pattuito un piano che prevedeva un esborso mensile di circa € 20,00. L’istante nulla depositava in replica alle memorie difensive di Wind Tre S.p.A. Sulla base di quanto rappresentato, parte istante formulava una richiesta di rimborso di tutto quanto versato per complessivi € 4.462,03.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata nei termini disposti, Wind Tre S.p.A. precisava quanto segue. Da verifiche svolte emergeva che in data 18/10/2016 veniva attivato il contratto in abbonamento per l’utenza intestata alla società istante con piano tariffario “FREE 400 2016”, in associazione a un terminale acquisito in modalità FREE (venduto a rate con 30 mesi di vincolo contrattuale e la cui scadenza era prevista per il 17/04/2019). In data 20/07/2018 veniva attivato il blocco dei servizi VAS e in data 09/05/2019 veniva cessata la sim per passaggio ad altra compagnia. L’Operatore evidenziava di non aver mai ricevuto, prima dell’udienza di conciliazione alcuna segnalazione e/o reclamo in merito all’oggetto del contendere né tantomeno in merito ai costi addebitati. Continuava precisando che nelle fatture oggi in contestazione sono presenti addebiti per servizi VAS, poi bloccati dall’istante, e traffico dati in extrasoglia così come emerge dalla documentazione riportata sulle memorie di replica. Con riferimento al traffico a consumo in extrasoglia, chiariva la corretta fatturazione in linea con quanto contrattualizzato sostenendo quindi che si tratti di traffico regolarmente generato, seppur oltre la soglia prevista dal piano tariffario attivo sull’utenza (tariffato quindi come servizio non incluso nell’Offerta). Le fatture in questa sede contestate riportano altresì traffico a consumo, correttamente addebitato e che il cliente aveva la possibilità di monitorare gratuitamente le proprie soglie attraverso l’Area Clienti o tramite APP scaricabile su cellulare. Chiariva inoltre che non è mai stato attivato da parte del cliente il servizio “SMS infosoglie” sull’utenza interessata e che in ogni caso, la soglia dati nazionale è preimpostata a € 150,00 + iva e che non è in ogni stato stata superata nelle fatture bimestrali. L’opzione LTE infine era contrattualmente prevista nel contratto sottoscritto e “Ti ho cercato” è un servizio preattivato su tutte le SIM come da Condizioni Generali di abbonamento e può essere disattivato in qualunque momento dall’utente. Concludeva la ricostruzione dei fatti riportando che il costo mensile canone era di € 25,00 e non di € 20,00 e come invece sostenuto dall’istante. L’Operatore sosteneva poi che a nulla può rilevare che la numerazione fosse utilizzata da un soggetto minore in quanto, come noto, vige sempre un obbligo di vigilanza su detta tipologia di

soggetti da parte di chi ne è legalmente per essi responsabile. In ragione di tutto quanto sopra l'Operatore, facendo presente l'esistenza di un insoluto in capo all'istante pari ad € 538,00, chiedeva l'integrale rigetto dell'Istanza depositata dalla società XXX XXX XXX.

3. Motivazione della decisione

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Preliminarmente si evidenzia come la società istante nulla abbia commentato a seguito delle memorie ritualmente depositate da parte dell'Operatore e il cui contenuto non si considera quindi oggi contestato. A prescindere da quanto sopra, l'istante non ha depositato nel fascicolo documentale alcuna documentazione atta a dimostrare che l'Operatore abbia attivato un profilo contrattuale diverso da quello stabilito né ha dichiarato, o offerto in visione, nulla che possa provare che abbia contestato l'operato del gestore telefonico prima dell'udienza di conciliazione. Come noto, qualsivoglia fattura può essere infatti contestata entro 45 giorni dalla ricezione della stessa da parte del soggetto intestatario. Le fatture sono state per altro ritualmente ricevute dalla società istante in quanto sono state dallo stesso depositate nel fascicolo della conciliazione. L'Operatore deposita a sua volta le stesse fatture dettagliando minuziosamente i costi applicati e spiegando che gli importi delle fatture derivano dall'applicazione del canone mensile di € 25,00, dalla rata del telefono acquistato da servizi a sovrapprezzo (disattivati in corso di rapporto contrattuale senza aver inviato reclami al riguardo) e da traffico internet a consumo: Wind Tre S.p.A., spiega quindi anche le ragioni per le quali tutto risulta regolare e in linea con il contratto sottoscritto, rendendo condivisibile la rimostranza secondo la quale se avesse ricevuto richieste di spiegazioni alla ricezione della prima fattura, avrebbe provveduto a chiarire cosa prevedeva il piano tariffario evitando, eventualmente l'aggravarsi dei costi a carico della cliente. Viene anche depositato dall'Operatore il contratto sottoscritto. Non si ritiene invece sufficiente a giustificare la richiesta di rimborso di tutto quanto ad oggi corrisposto la sola circostanza per cui il numero intestato, per altro a una società, sia stato utilizzato da un minore in quanto come noto, a rispondere dell'utilizzo della numerazione è sempre il soggetto intestatario del relativo contratto quindi, nel caso di specie, la società istante; questo a prescindere dalla circostanza che l'utilizzatore finale si stato un minore. La conferma dell'effettivo utilizzo della numerazione per tutto il periodo oggi contestato rende dovuti i costi del servizio in quanto fruito; per contro 1. la circostanza per cui i servizi VAS siano stati bloccati a luglio 2019 senza inviare alcun reclamo al riguardo, 2. non sia mai stata contestata, neanche nell'odierna sede, la rata di acquisto dello smartphone e 3. il rapporto contrattuale sia cessato per passaggio ad altro operatore nel maggio del 2019, lascia presumere che parte istante fosse a conoscenza degli importi fatturati. XXX XXX XXX, pur ritenendo che si sia verificata una carenza di chiarezza in sede di stipula contrattuale nulla prova al riguardo, rivestendo anzi un elemento di valutazione a favore dell'Operatore la mancanza di qualsiasi contestazione tempestiva della fatture da quest'ultimo emesse. In ragione di tutto quanto sopra quindi, non si

ritiene di poter accogliere la domanda di rimborso totale delle fatture ad oggi emesse dall'Operatore e formulata dalla società istante

DELIBERA

Articolo 1

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXX XXX XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.a. per le motivazioni sopra riportate.

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, 8 settembre 2021

IL PRESIDENTE