

DELIBERA 018/2024/CRL/UD del 26/01/2024
ANTONIO LIGORIO / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/627494/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di ANTONIO LIGORIO del 26/08/2023 acquisita con protocollo n. 0216513 del 26/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta una difformità tariffaria tra quanto proposto in sede commerciale e quanto successivamente fatturato dal Gestore. In particolare, la parte istante asserisce di essere stato contattato da commerciale WINDTRE ed invitato a sottoscrivere presso i locali siti in Via Appia Nuova un contratto per una linea fissa e mobile (numerazioni 06.714xxx/338.4xxx) al prezzo onnicomprensivo di € 30,00 Tuttavia, già dalle prime fatturazioni emesse dal Gestore i costi applicati risultavano essere difformi da quanto promesso in sede di sottoscrizione e pari ad € 45,00 circa; inoltre, l'istante asserisce la fatturazione di costi per un telefono che, al contrario, era stato offerto a titolo gratuito oltre ad un'ulteriore numerazione provvisoria non richiesta. Per tali motivi procedeva alla sospensione dei pagamenti in autotutela, ma riceveva dal Gestore solleciti di pagamento. L'utente si limitava a depositare uno "screenshot" di reclamo inviato alla data del 1 marzo (non è dato evincersi l'anno di riferimento). Premesso quanto sopra richiedeva: i. l'adeguamento tariffario a quanto promesso dall'agente commerciale in sede di stipula, ovvero in alternativa ii. la disattivazione delle linee (con possibilità di migrazione) senza costi.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva. Tuttavia, nel rispetto dei termini regolamentari WINDTRE depositava la seguente documentazione istruttoria: a) Contratto n°1554779xxx del 11.03.2022 per l'attivazione della linea fissa Super Fibra Professional 06.71xxx + seconda linea Professional + modem e relativa sintesi di condizioni contrattuali; b) PDA dell'8.03.2022 per l'attivazione dei seguenti servizi: Smartphone Reload - Sconto rateizzazione - Wind Fibra Family - Ricarica Automatica a Soglia - Segreteria Telefonica - Blocco Servizi a Sovrapprezzo - Vendita a Rate - WINDTRE Security Pro Pre-No-Tax; c) Conto Telefonico n. F2211xxxx del 22.09.2022; d) PDA del 14.05.2022 per attivazione offerta "passa a windtre" per la numerazione 338xxx; e) Preavviso di sospensione e cessazione del servizio del 4.04.2023; e) Condizioni Generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali

indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Pertanto entrambe le domande contenute nell’istanza introduttiva, dirette ad ottenere l’adattamento delle condizioni contrattuali a quanto promesso/pattuito in sede di sottoscrizione e/o la disattivazione definitiva senza costi, devono dichiararsi come inammissibili, in quanto le fattispecie non sono contemplate dal Regolamento indennizzi e sono dirette ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Altresì, le dette richieste si rilevano estranee alla cognizione del presente procedimento, poiché l’organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell’operatore alla cancellazione di dati o alla trasmissione all’utente di specifiche fatture. Nel merito, la domanda di parte ricorrente può essere ricondotta, nell’ottica del favor utentis, nell’alveo di una richiesta di rimborso per servizi non richiesti/non attivati, ovvero per le relative difformità tariffarie rispetto a quanto sottoscritto in fase di attivazione. Tuttavia, anche sotto tale profilo la domanda dell’utente non può essere accolta, in quanto non fondata per le motivazioni qui di seguito riportate. Sotto un profilo preliminare, si evidenzia l’infondatezza delle doglianze avente ad oggetto l’attivazione di servizi non richiesti, in quanto Wind Tre ha regolarmente prodotto, nel corso del procedimento, copia di Contratto n°1554779xxx del 1.03.2022 per l’attivazione di servizi di telefonia fissa + dati (fibra), nonché PDA dell’8.03.2022 per l’attivazione di servizi di telefonia mobile. In particolare sulla linea fissa 06.7141706 risulta attivata l’offerta Super Fibra Professional + seconda linea (nuova linea 0664xxx) con offerta Professional, oltre alla vendita a rate di terminale modem; mentre per la telefonia mobile si evince l’attivazione dei seguenti servizi: sulla linea 39338xxxx offerta “passa a wind”, oltre ai seguenti servizi accessori: Smartphone Reload – (in promo sconto rateizzazione) - Wind Fibra Family - Ricarica Automatica a Soglia - Segreteria Telefonica - Blocco Servizi a Sovrapprezzo - Vendita a Rate - WINDTRE Security Pro Pre-No-Tax. Dal confronto della relativa sintesi di condizioni contrattuali e della fatturazione prodotta, non si rilevano difformità rispetto a quanto sottoscritto dall’utente in sede di attivazione. Ne deriva che le allegazioni offerte dall’utente (invero, assai generiche, poco circostanziate e sfornite di una produzione probatoria di supporto) sono comunque state radicalmente confutate dalla produzione documentale di cui sopra si è fatto cenno. Più in generale, e per onere di completezza, va evidenziato che in caso di contestazione dell’utente circa l’indebita attivazione di servizi, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012 – Corecom Sicilia Determina n° 30/2020). Nel caso di specie, come visto, l’operatore ha fornito prova di aver ricevuto tre PDA del 1.03.2022, 8.03.2022 e 14.05.2022 che hanno determinato l’attivazione dei servizi richiesti, depositando contratti che risultano regolarmente sottoscritti in calce con firma digitale. Si ritiene pertanto che verosimilmente l’operatore, effettuati i controlli nell’ambito della procedura di attivazione delle utenze abbia attivato le utenze in esame, ritenendole regolari (v. anche in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/192/15). Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell’autenticità della firma, ne

discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, rimborsi ed indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento (ex multis Corecom Marche Delibera n°11/2021). In conclusione, per quanto attiene la fattispecie rilevante in questa sede (attivazione servizi non richiesti), il Gestore – depositando i contratti sottoscritti – ha superato la prova su di esso incombente, confutando il contestato disservizio, mentre per ogni ulteriore rilievo di merito (nullità del contratto/falsità delle firme/raggiri in sede precontrattuale) residuerà per l'utente l'azione dinanzi l'Autorità Giudiziaria preposta. In conclusione, neanche sotto tali profili, sarà possibile accogliere la richiesta di rimborso.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza del Sig. Antonio LIGORIO, in persona del legale rappresentante p.t., perché inammissibile e, comunque, non fondata, per i motivi di cui in premessa. Si compensano le spese di procedura.

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 danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini