

DELIBERA 024/2024/CRL/UD del 26/01/2024
C. Lxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/507303/2022)

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 C. Lxxx del 08/03/2022 acquisita con protocollo n. 0082434 del 08/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra Lxxx C., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver chiuso, in data 3.2.21, il contratto di telefonia fissa in essere con l'operatore, a causa dell'inadempimento dello stesso. In occasione della sottoscrizione del contratto inoltre, l'istante acquistava una ricaricabile senza addebito diretto, per la fruizione gratuita di 100 giga. Ciò nonostante e senza che l'utente ricevesse comunicazione alcuna circa eventuali modifiche del contratto, l'operatore provvedeva ad addebitare delle fatture sulla sua carta di credito. L'utente chiedeva quindi: "restituzione dell'importo non autorizzato da febbraio 2021". La quantificazione dei rimborsi e/o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 1000,00. In data 30.9.21, la Wind Tre S.p.a., in un'ottica puramente conciliativa e senza riconoscimento di responsabilità alcuna, offriva all'istante la somma onnicomprensiva di € 50,00, a mezzo bonifico bancario intestato all'utente; detta proposta veniva rifiutata dalla Sig.ra Luce. In data 25.2.22, si teneva l'udienza nell'ambito del contenzioso de quo, all'esito della quale nessun accordo risultava possibile e pertanto, il responsabile dell'istruttoria verbalizzava l'esito negativo della procedura di conciliazione. In data 10.11.22, si teneva un'ulteriore udienza, all'esito della quale il responsabile dell'istruttoria rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...La convenuta solleva, in via preliminare, l'eccezione di applicabilità degli indennizzi alla presente istanza, in quanto l'istante non ha mai presentato alcun reclamo alla scrivente Società inerente alle fattispecie quivi contestate, nelle tempistiche previste dal regolamento, in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie...Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale. La domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. L'istante sottoscriveva un contratto in cui richiedeva l'attivazione della linea fissa n. xxxxxx, non oggetto del presente contenzioso, con accesso in Fibra FTTC-VULA e listino Internet200 in FTTC, associata al Centro di Fatturazione (CdF) n. 520185388: Successivamente la cliente, in data 05/01/2020 sottoscriveva il contratto per l'attivazione della sim postpagata n. xxxxxx, con la promozione Wind Fibra 100 Giga in convergenza con il fisso xxxxxx, attraverso l'attivazione del listino 100 GIGA – WindFibra, che

scontava a zero il canone mensile dell'utenza mobile (doc. 1_Contratto mobile xxxxxx). Tale utenza, essendo parte di un'offerta convergente, veniva associata al medesimo Centro di Fatturazione (CdF) n. 520185388 dell'utenza fissa, ove la cliente aveva fornito i dati della sua carta di credito per i pagamenti...La linea n. xxxxxx veniva cessata sui sistemi Wind Tre in data 04/02/2021 per Notifica Asincrona NP, ossia per passaggio ad altro operatore. Con la cessazione della linea fissa l'offerta convergente si disattivava automaticamente e veniva associato alla sim mobile il piano tariffario Internet 50 GIGA, al costo di 30,00 € al mese. Tutte le fatture erano state sempre pagate regolarmente e mai contestate dall'istante, che, come dimostrato dalla foto del suo account, inserita dalla stessa controparte nel fascicolo documentale del procedimento UG/451649/2021, accedeva regolarmente alla sua Area Clienti, ove è possibile per la clientela verificare in qualsiasi momento le utenze attive, i piani tariffari associati, le fatture emesse, ecc. Preme, difatti, evidenziare che MAI giungeva alla convenuta alcun reclamo inerente alle odierne contestazioni. Infine, si rappresenta che la sim mobile postpagata risulta ancora attiva in rete Wind Tre, non essendo mai pervenuta alcuna richiesta di cessazione della stessa da parte della cliente. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. 4. Motivi di diritto Premesso quanto sopra si richiama la delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto... Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Si rappresenta, infatti, che non avendo l'istante presentato alcun reclamo inerente all'attivazione di servizi non richiesti, l'esclusione del relativo indennizzo è previsto dalla stessa Delibera 347/18/CONS ex art. 14.4, ...La controversia in oggetto potrebbe, eventualmente, ricondursi unicamente ad un'indebita fatturazione, che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti. Parte istante non ha subito alcun danno...L'istante ha dichiarato di avere subito la fatturazione indebita di alcuni servizi, ma agli atti non risulta presente alcun reclamo o segnalazione volto a contestare i predetti addebiti regolarmente corrisposti dalla parte istante...Corre l'obbligo di precisare che per le fatture emesse, la contestazione avversaria, di cui si discute, risulta tardiva in quanto formulata ben oltre il termine di 45 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura, così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto citate. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012, e Tribunale di Roma, sentenza n. 9292/2012)...".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza non può trovare accoglimento, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante l'applicazione da parte dell'operatore, di condizioni contrattuali difformi da quelle originariamente sottoscritte ed in particolare, di aver acquistato, contestualmente alla stipula del contratto, una ricaricabile senza addebito diretto, per la fruizione gratuita di 100 giga, ma ciò nonostante e senza che l'utente ricevesse comunicazione alcuna circa eventuali modifiche del contratto, l'operatore provvedeva ad addebitare delle fatture sulla sua carta di credito. Eccepisce in risposta l'operatore, la sussistenza del concorso colposo nella condotta dell'istante, il quale non avrebbe presentato alcun reclamo volto a denunciare l'attivazione di servizi non richiesti o comunque, la difformità delle modalità contrattuali rispetto a quelle sottoscritte, non mettendo il gestore nelle condizioni di attivarsi per la risoluzione della problematica. Orbene, agli atti non risulta prodotto da parte istante alcun documento in grado di comprovare quanto dalla medesima assunto, né di fornire un'indicazione più precisa di quanto lamentato ed infatti, non è possibile rinvenire alcun reclamo, dal quale poter evincere, quanto meno, la data a partire dalla quale la problematica denunciata sarebbe emersa (la parte istante indica genericamente il mese di febbraio 2021) o conto corrente dal quale poter comprendere l'entità degli importi addebitati sulla carta di credito e di cui viene richiesto lo storno/restituzione o comunque fattura alcuna con l'indicazione o la specifica degli importi suddetti. Nelle conclusioni di parte istante si legge la richiesta di € 1.000,00, senza che però detto importo trovi riscontro o conferma in documento alcuno. Anzi, come evidenzia parte convenuta, sembrerebbe che tutte le fatture siano sempre state regolarmente pagate dall'istante e mai dallo stesso contestate. La foto dell'account della Sig.ra Luce, inserita dalla stessa nel proprio fascicolo del procedimento ed alla quale la medesima fa esplicito richiamo, come eccepisce anche l'operatore nelle proprie memorie, costituisce la prova della sussistente facoltà per l'istante stessa di poter accedere regolarmente alla propria Area Clienti, potendo verificare, in tal modo ed in qualsiasi momento, le utenze attive, i piani tariffari associati e le fatture emesse. Eppure, ciò nonostante, nessun reclamo veniva inoltrato alla Soc. Wind Tre S.p.a. o comunque, nessun reclamo si rileva sia stato prodotto agli atti del giudizio. L'operatore ha, in ogni caso, tentato di addivenire ad una chiusura transattiva della controversia, offrendo all'utente la somma di € 50,00, importo che però, non veniva accettato dalla stessa. Per l'effetto, tutto quanto sopra esposto e dedotto, si ritiene che l'istanza non possa essere accolta.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della Sig. Cxxx L. nei confronti di Wind Tre S.p.A..
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 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

F.to