

DELIBERA N. 125/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/648436/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 luglio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/12/2023 acquisita con protocollo n. 0309832 del 02/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 05541xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito Wind Tre, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di avere:

“linea telefonica fissa in fibra ottica n° 055 41xxxx (codice cliente 11013xxxx), gestita da WindTre S.p.A. (da ora in avanti solo WindTre) dal 31/01/23 (dato che in tale data questa ha comunicato con SMS al sottoscritto l'avvenuto passaggio di tale linea, a decorrere dalla medesima, dall'operatore uscente Tim a sé) al canone promozionale mensile di € 19,99 tutto incluso (linea telefonica senza limiti, compreso il modem Wi-Fi 6 - e non certo questo da essere invece acquistato a parte a rate - assicurante la massima velocità e stabilità in tutta la casa e navigazione e quant'altro d'occorrenza senza limiti al funzionamento ed all'utilizzo della stessa linea). Ciò, come da pacifico accordo epistolare in merito raggiuntosi risultante esso: dal reclamo con il resoconto dei fatti, ecc. dello scrivente inoltrato a WindTre a mezzo raccomandata A.R. del 21/04/23 - cfr. qui Sub 1 acclusa, ricevuta essa il 24/04/23 - ed i, di poi, di lui solleciti verbali in merito a mezzo il n° 159; e dalla, infine, “comunicazione” in risposta, dalla detta controparte, di “Reclamo accolto” e di conseguente inizio dei relativi dovuti “... storni tramite nota di credito” posta essa comunicazione ad oggetto delle di lei susseguite note - tra cui, per es., la del 8/06/23 e la del 3/07/23, qui, rispettivamente, sub 2 e sub 3 accluse - fatta seguire dal “Gentile cliente, in seguito alla segnalazione pervenutaci..., ti comunichiamo che abbiamo provveduto a riconoscerti le note di credito di seguito elencate:” e “...l'importo di euro...” ecc.,ecc., che, più oltre, nel corpo delle stesse - confrontare ivi - si legge). Tale tipo di contratto onnicomprensivo al detto importo di

canone mensile di € 19,99 dunque già in pacifica sussistenza tra WindTre e lo scrivente suo utente decorrente (cfr. Sub 1, Sub 2, Sub 3, Sub 4 e Sub A già agli atti del procedimento di conciliazione. Il Sub A dovuto accludervi a completamento del modulo di quella domanda, in quanto predisposto lo stesso con spazio, alle finalità d'illustrazione d'occorrenza, purtroppo insufficiente), allorché, iniziarono ad arrivare improvvisamente al secondo fatture, emesse dalla prima, che, rispetto al detto tipo di contratto in corso di vigenza, mostravano avere ingiustificate, unilateralmente da lei intraprese, innovazioni in variazione e/o in aggiunta di voci. Cosa questa, che ha poi portato purtroppo ad un relativo procedimento di conciliazione con a ristretto, circoscritto oggetto in domanda <> quale esso appunto pure ed ancorché negli allegato Sub A e nota del 4/11/23 di risposta a controparte dello scrivente è stato precisato e ribadito. Ristretto e circoscritto oggetto, in ordine a cui e limitatamente a cui dovere dare controparte debito, relativo conto e, pure in termini di indennizzo, rispondere. Nonostante però tali limiti di ristrettezza e di circoscrizione dallo stesso oggetto della domanda posti ed imposti, WindTre, per l'intera durata della sessione della conciliazione, ha incomprensibilmente, quanto ingiustificatamente intrapreso e continuato a tenere imperterrita una condotta di discussione orientata invece a ben altro, a tale oggetto estraneo. Orientata essa cioè a voler rimettere in discussione lo stesso sopra detto tipo di contratto promozionale già epistolarmente pacificamente raggiunto ed in corso di decorrenza e, conseguentemente, le voci e gli importi da indicarsi in fattura E tale condotta continuata da lei a tenere con perseverante tenacia, pur a fronte e nonostante le proteste in merito ed il ripetuto rivolto richiamo ed invito dell'istante, tanto a lei medesima, che alla designata responsabile dell'istruttoria, a voler rientrare e restare ed a far sì che si rientrasse e restasse tutti nei limiti e sulla linea dell'oggetto proprio della domanda, di cui all'istanza del procedimento, e di non divagare e/o di non lasciar divagare perciò su altro, che con detto oggetto stretta attinenza non avesse. Richiamo, che ripetuto e lasciato però, con altrettanta corrispondente ripetitività, cadere inascoltato, non potette che portare l'istante medesimo – che già ai di lui detti protesti ed invito si era pure sentito sollecitare (...lui ?!) verso la necessità di una conclusione a breve del dibattito, stante la scarsità del tempo disponibile, di non molti minuti, in assegnazione all'intera sessione della discussione -: intanto a domandarsi, se alcuno di quei suoi interlocutori avesse veramente letto e studiato prima (....?!), o no, la di lui istanza di conciliazione, i di lui allegati alla stessa e la di lui risposta del 4/11/23, tutti agli atti e da tempo debito di quel procedimento; e, di poi, a chiedere che, a tutela dei propri diritti ed interessi, costituzionali e/o da diversa fonte normativa, l'anomala situazione di discussione, quale essa non sull'oggetto della sua domanda, ma su ben altro, nonostante le sue proteste in merito, si era in realtà tenuta nel corso dell'udienza, risultasse a relativo verbale, diversamente egli non l'avrebbe poi sottoscritto. Per tutti i suddetti motivi, corrente allo stato tra WindTre ed il sottoscritto per la linea telefonica in fibra ottica n° 055 41xxxx, il contratto al canone promozionale onnicomprensivo mensile di € 19,99 tutto incluso, quale esso in derivazione e risultanza dal loro pacifico accordo a riguardo, epistolarmente raggiunto, a seguito del reclamo del secondo del 21/04/23, e dalla risposta della prima, nelle di lei note data - tra cui, la del 8/06/23 e la del 3/07/23 agli

atti – e sopra riportata (accordo a canone onnicomprensivo che non contempla certo alcun'altra diversa/distinta/separata da esso e/o da aggiungervi poi voce a titolo: di “vendita/acquisto modem rateizzato ”; di abbonamento “più sicuri casa & ufficio”; di “costo chiamate verso fissi nazionali”; di “costo chiamate verso mobili”; e/o a qualsiasi altro diverso titolo), inoltra perciò lo scrivente la presente istanza di definizione sullo stesso oggetto, delimitato e circoscritto, della fase conciliativa, che appunto è e rimane <>, per: a)- essere la fatturazione di che trattasi riportata al detto canone promozionale onnicomprensivo mensile di € 19,99 tutto incluso, quale esso in via epistolare come sopra concordemente raggiunto; b)- valutare e tenersi conto, se sin qui anche sotto i profili della tutela costituzionale, sono stati adeguatamente rispettati o meno diritti e doveri (in termini di messa e tenuta in piena parità delle parti e quant'altro) dalla nostra Costituzione sanciti e pertanto, come tali, da essere in ogni sede e tempo, ai fini di giustizia, appunto da chi vi si trovi a qualsivoglia titolo ad operare, tutelati, garantiti, riconosciuti, attuati. Questo - anche ai fini di un, altrettanto costituzionale, equo indennizzo in riconoscimento, che decorri esso dal giorno in cui i disagi, ecc. per lo scrivente istante hanno avuto reale inizio e termini in quello della loro reale cessazione, senza interruzioni di franchigie temporali o di altro tipo di solo vantaggio per controparte - stante che i già 400,00 € in sede conciliativa richiesti, necessitano certo di un aggiornamento commisurato agli ulteriori disagi, fatiche epistolari, ecc., che, di poi sino a qui, da lui, pure in sottrazione ad altri impegni, si sono dovuti spendere ed affrontare. Ciò anche a scoraggiare, seriamente e realmente, i gestori telefonici e/o i loro simili a tenere e/o a replicare fino all'esaurimento della fase conciliativa comportamenti dilatori ed inconcludenti, a tutto proprio vantaggio ed utile ed a totale invece discapito, disagio e contrasto dei diritti e degli interessi dei loro utenti, quali e/o analoghi ai sopra dallo scrivente sin qui vissuti e dovuti sopportare”.

In data 6 novembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha quantificato la sua richiesta economica in euro 400,00 ed ha chiesto:

i) “a)- essere la fatturazione di che trattasi riportata al detto canone promozionale onnicomprensivo mensile di € 19,99 tutto incluso, quale esso in via epistolare come sopra concordemente raggiunto; b)- valutare e tenersi conto, se sin qui anche sotto i profili della tutela costituzionale, sono stati adeguatamente rispettati o meno diritti e doveri (in termini di messa e tenuta in piena parità delle parti e quant'altro) dalla nostra Costituzione sanciti e pertanto, come tali, da essere in ogni sede e tempo, ai fini di giustizia, appunto da chi vi si trovi a qualsivoglia titolo ad operare, tutelati, garantiti, riconosciuti, attuati. Questo - anche ai fini di un, altrettanto costituzionale, equo indennizzo in riconoscimento, che decorri esso dal giorno in cui i disagi, ecc. per lo scrivente istante hanno avuto reale inizio e termini in quello della loro reale cessazione, senza interruzioni di franchigie temporali o di altro tipo di solo vantaggio per controparte - stante che i già 400,00 € in

sede conciliativa richiesti, necessitano certo di un aggiornamento commisurato agli ulteriori disagi, fatiche epistolari, ecc., che, di poi sino a qui, da lui, pure in sottrazione ad altri impegni, si sono dovuti spendere ed affrontare. Ciò oltre ai rimborsi degli importi come nelle fatture già ed a seguirsi in addebito, ma non dovuti”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l’*“inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., limitatamente alla quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti di 400,00 euro. La quantificazione di indennizzi/rimborsi in 400,00€ avanzata dalla parte istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche), all’Autorità adita”.*

Nel merito, l’operatore ha ricostruito i fatti così sinteticamente riepilogati.

“In data 11/01/2023 veniva sottoscritta la proposta di contratto Wind Tre n. 158170325xxxx (All. 1) per l’attivazione in Number Portability dell’utenza n. 05541xxxx associata ad offerta “Super Fibra 2,5 Giga” con modem in vendita rateizzata abbinata e opzioni accessorie aggiuntive “Giga illimitati per le tue SIM – Home Protect”.

“il contratto con il numero provvisorio ed il relativo accesso veniva attivato sui sistemi Wind Tre in data 17/01/2023, mentre la portabilità del numero 05541xxxx si completava in data 31/01/2023”.

In data 14 e 21/04/2023 pervenivano alla scrivente due raccomandate di reclamo con le quali parte istante contestava la fatturazione emessa in quanto l’offerta commerciale sottoscritta prevedeva un canone mensile di euro 19,99 più euro 3,00 per le chiamate illimitate, mentre stava pagando euro 26,99 senza chiamate illimitate.

A seguito delle verifiche effettuate, in un primo momento gli importi fatturati risultavano essere corretti e si forniva riscontro scritto al sig. XXX a mezzo PEC in data 17/04 e 03/05/2023, come viene dimostrato dai print di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta:

In data 08/06/2023, a seguito della presentazione presso codesto spettabile Corecom del Procedimento protocollo n. UG/612884/2023, da puntuali verifiche, accertato un errore nell’attivazione dell’offerta sottoscritta da parte istante come da “ammissione di colpa” pervenuta dallo stesso consulente di vendita, Wind Tre specifica che a prescindere dalla fondatezza delle doglianze rappresentate, in ottica esclusivamente di customer care, a dimostrazione della propria buona fede, nella gestione ordinaria del proprio Servizio Clienti, procedeva ad attivare la promozione che prevedeva l’offerta commerciale al costo mensile di euro 19,99 più euro 3 di chiamate illimitate (IVA inclusa).

A valle della gestione amministrativa intrapresa, Wind Tre in data 09/06/2023 emetteva le seguenti note di credito:

- N. 55230005xxxx (All. 2) a rimborso della fattura n. F230526xxxx per l'importo di euro 8,38 (All. 3);*
- N. 55230005xxxx (All. 4) a rimborso della fattura n. F230797xxxx per l'importo di euro 12,06 (All. 5);*
- N. 55230005xxxx (All. 6) a rimborso della fattura n. F231113xxxx per l'importo di euro 8,84 (All. 7);*
- N. 55230005xxxx (All. 8) a compensazione sulla fattura n. F231419xxxx per l'importo di euro 11,60 (All. 9);*
- N. 55230006xxxx (All. 10) a compensazione sulla fattura n. F231744xxxx per l'importo di euro 13,76 (All. 11)*

Il sig. XXX in data 08/06 e 03/07/2023 veniva informato a mezzo PEC della gestione amministrativa effettuata.

In data 27/09/2023 a seguito di un'ulteriore raccomandata di reclamo pervenuta da parte istante dove contestava la mancata ricezione delle note di credito per le fatture n. F232061xxxx (All. 12) e n. F232357xxxx (All. 13), lo stesso veniva ritenuto non fondato poiché già gestito con il procedimento Conciliativo sopra menzionato conclusosi con un verbale di accordo in udienza del 26/06/2023.

In data 29/09/2023 veniva fornito riscontro scritto a mezzo PEC.

Alla luce di quanto sin qui emerso, non si ravvisa alcuna attivazione di servizi non richiesti o applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite come sopra meglio argomentato.

Si ricordi a tal proposito che, con riferimento alla richiesta di eventuale indennizzo per l'applicazione di servizi non richiesti, la stessa non può essere accolta in quanto la fattispecie rientra nell'art. 8 dell'allegato A della delibera 359/19/CONS trattandosi di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.

Avendo il Gestore già predisposto gli aggiustamenti contabili di cui nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento”.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando quanto segue:

“Stante dunque e premesso che da detti atti risulta (cfr.re ivi):

1. essere l'oggetto del contendere alla domanda dell'istante «"l'ingiustificata/ingiustificabile [da parte di WindTre] innovazione in variazione e/o aggiunta di voci e relativi importi in fattura (quali: una rateizzazione per un modem; un abbonamento Più sicuri Casa& Ufficio; un costo chiamate verso fissi nazionali; un costo chiamate verso mobili; ecc., ecc.)"»;

2. essere il rapporto contrattuale tra istante e controparte, cui detto oggetto di domanda è stato e resta riferito, quello in corso di vigenza, derivato esso (cfr. racc.ta A.R. e suoi allegati a WindTre del 21/04/23): -- dall'offerta promozionale di WindTre (cfr. allegato 1 a detta raccomandata del 21/04/23) al canone mensile di € 19,99 tutto incluso (linea telefonica senza limiti, compreso il modem Wi-Fi 6 - e non certo questo da essere invece acquistato a parte a rate - assicurante la massima velocità e stabilità in tutta la casa e navigazione e quant'altro d'occorrenza senza limiti al funzionamento ed all'utilizzo della stessa linea);

-- e dall'accordo epistolare raggiuntosi tra istante e parte convenuta, a seguito di detta offerta, nel senso della stessa, in conseguenza: del reclamo del primo alla seconda, a mezzo detta raccomandata A.R. del 21/04/23, motivato dai fatti, di cui allo stesso (seguito esso, poi, da solleciti verbali relativi al n° 159); e della positiva "comunicazione", in risposta della seconda, di "Reclamo accolto" con conseguente inizio dei relativi dovuti "...storni tramite nota di credito" (come infatti ciò dalle note della stessa del 8/06/23 e del 3/07/23, allegate sub 2 e sub 3 all'istanza introduttiva del procedimento di conciliazione, dalle quali infatti pure si legge "Gentile cliente, in seguito alla segnalazione pervenutaci, ti comunichiamo che abbiamo provveduto a riconoscerti le note di credito di seguito elencate:..." e "... l'importo di euro... "ecc.,ecc.);

3. che, in merito a detti accordo epistolare raggiunto ed oggetto della domanda dell'istante ad esso accordo riferito, nessuna contestazione è stata opposta e depositata da WindTre agli atti del procedimento di conciliazione UG/639135/2023 a propria difesa. Vi ha solo tentato di spostare invano la questione ed il dibattito su tutt'altro di diverso e di estraneo ad essi, per potervi giustificare con ciò una sua contro richiesta "di archiviazione... [di quell]

procedimento per [a suo dire,] inammissibilità/improcedibilità della... [relativa] istanza, perché, [sempre] a dire di essa, «...il medesimo oggetto di doglianza si... [sarebbe] concluso positivamente con la gestione dell' UG/612884/2023 in data 2610612023 . Tentativo invano il suo, in quanto l'istante, a tale di lei contro richiesta di archiviazione, ha così, tra l'altro, in replica - vi è cortese rinvio - risposto e puntualizzato:

"1.- che intanto l'oggetto di doglianza dell'UG/612884/2023 è stato, invece, come pure, da una attenta ed obiettiva lettura dell'allegato sub A al presente procedimento, ben risulta, il «....non avere avuto l'istante [di quel procedimento da WindTre S.p.A.]tempestiva risposta d'attinenza alle specifiche tematiche in reclamo e contestazione, di cui alle proprie raccomandate A.r dei /1/04/23 e del 21/04/23 seguite esse al reclamo già del 5/04/23 n° 15998xxxx in oggetto alla raccomandata A.R. del 11/04/23 richiamato», onde l'ovvia richiesta di indennizzo «...per i conseguenti relativi disagi e quant'altro, subito ed in subire,» per questo fino al momento della relativa conciliazione per effetto di tale non ricevuta detta risposta";

2.- che l'oggetto di doglianza del presente UG/639135/2023 invece risulta essere (cfr anche a riguardo lo stesso detto allegato sub A) «l'ingiustificata/ingiustificabile [recente] innovazione in variazione e/o aggiunta di voci e relativi importi in fattura (quali: una rateizzazione per un modem; un abbonamento Più sicuri Casa& Ufficio; un costo chiamate verso fissi nazionali; un costo chiamate verso mobili; ecc., ecc.)" con la richiesta di indennizzo «...per i conseguenti [da ciò,] relativi disagi e quant'altro, subiti ed in subire,.. [E che] "Dal confronto ditali due oggetti di doglianza, non può che risultare evidentissimo che quello relativo all'attuale procedimento UG/639135/2023 non è certo il medesimo del precedente procedimento UG/612884/2023, come controparte vorrebbe invece insinuare e far credere".

Risposta e puntualizzazione questa, dopo di che, la detta contro richiesta di parte convenuta non poteva che ovviamente essere considerata, come infatti lo è stato, priva di ogni pregio ad una sua proponibilità ed accoglimento;

4.- che, tutto ciò agli atti dunque stante e nonostante, in data 18/01/2024. per controparte WindTre, veniva depositata memoria difensiva con 16 allegati, in ordine a cui e da cui è pure la seguente obiettiva risultanza:

a)- essere "delegato..." (cfr.re ivi a pag. 10) "in qualità di procuratore e difensore della Società" WindTre l' Avv. xxx e sottoscrittrice, in "per" di questi, della stessa la Dott.ssa xxx -. Questo, senza che però. a fronte, ne sia stato prodotto/allegato titolo atto a provare tale delega/procura, da parte di WindTre, al primo ad assisterla e difenderla e ad assisterla e difenderla in questo specifico procedimento GU14/648436/2023, così come parimenti alla seconda di firmare nelle veci del primo;

b)- di avere effettivamente essa (cfr.re ivi a pag. 6 della stessa)""..., accertato un errore nell'attivazione dell'offerta sottoscritta da parte istante come "da ammissione di colpa" pervenuta[le] dallo stesso consulente di vendita....");

c)- e che, a seguito ed in conseguenza di tale accertamento ed ammissione di colpa del proprio consulente di vendita, "WindTre S.p.A..., conferma di avere provveduto ad applicare l'offerta di € 19,99 al mese comprensiva di connessione internet illimitata, chiamate illimitate e modem.... ". Dichiarazione questa: da lei già pure resa in un contesto di verbalizzazione relativa ad altro diverso procedimento di conciliazione, l'UG/612884/2023, vertente questo su ben tutt' altro diverso oggetto di domanda e del quale ha, in allegato 14, accluso alla detta memoria il relativo verbale; e dalla quale ben risulta anche - notarlo - il "comprensiva di... Modem" e non certo con modem ceduto ed acquistato dall'utente in 48 rate di € 5,99 ciascuna, come invece ora da lei apportato in fatture. E tale di lei dichiarazione in ammissione pure a fronte, tra l'altro, d'una sollecitazione dello scrivente di volere spiegargli per iscritto come mai un Modem WindTre Wi-Fi 6 FTTH, cui lei riterrebbe attribuirsi un valore di € 287,52, risulterebbe invece - come documentato dall'accluso allegato 4 alla stessa detta a lei raccomandata del 21/04/23 - offerto in similarità a soli € 28.00;

d)- ed, inoltre, che (cfr. a pag. 9 della memoria stessa), "Avendo il Gestore già predisposto gli aggiustamenti contabili di cui nessuna ulteriore somma è dovuta,..., su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere ";

in replica, quanto qui a seguire.

A.- Intanto, in via preliminare, nell'ordine:

stante che la memoria depositata per controparte risulta essere, come detto sopra all'a) del 4, priva del titolo atto a provare la delega/procura, da parte di WindTre, al primo ad assisterla e difenderla, così come parimenti alla seconda di firmare, nelle veci del primo e che in tale necessaria completezza non è stata depositata - conformemente alla comunicazione in merito del Corecom Toscana del 4/12/23 - entro i 45 giorni ivi indicati, per essere, in tale complessiva integrità entro detto stesso termine, debitamente portata alla conoscenza, all'esame ed alla disponibilità e possibilità difensiva dello scrivente, deve essa ritenersi ed essere dichiarata per questo irricevibile ed improduttiva ad ogni effetto;

2.- che, evidenziandosi la linea di difesa e le relative richieste di controparte in detta memoria quali in sostanza ripetitive delle già da lei tentate nella fase conciliativa, ove, per quanto sopra all' 1, 2, 3, e b), c), e d) di 4 della premessa riportato e richiamato, non hanno trovato e potuto trovare alcuna possibilità in termini di proponibilità e di accoglimento, parimenti neanche la possono esse trovare in questa fase di definizione. Fase di definizione, ove, non avendo controparte, come già nella fase conciliativa, opposto ed esperito alcuna controdeduzione alla reale, oggettiva domanda dell'istante -

quale essa da lui specificamente inoltrata ed allo specifico accordo epistolare raggiunto riferita - tale carenza in opposizione e controdeduzione non può che permanervi anche ai fini della relativa decisione.

Dopo di che, appare del tutto ovvio ed evidente che l'esame e lo studio della stessa e dei numerosissimi allegati alla medesima non possono che avere necessariamente portato via allo scrivente istante molto tempo di lavoro e fatica - che egli ad altri suoi impellenti quotidiani impegni ha dovuto sottrarre -, cui, per principio di giustizia (ogni lavoro, cui chiunque da altri viene assoggettato, fa insorgere il costituzionale diritto - cfr. art. 36 Costituzione - di esserne poi "... in proporzione alla quantità e qualità del suo lavoro" remunerato), ha e deve corrispondere, oltre che una reale dignitosa parità rispetto alle norme in riferimento e discussione in ogni sede e tempo, anche un' equa, altrettanto dignitosa valutazione economica da calcolarsi relativamente ai principi costituzionali, ecc. a riguardo richiamati, da aggiungersi essa alla già da lui chiesta per il delicato lavoro e la fatica sin qui occorsi e spesi per lo studio, la preparazione e lo svolgimento della fase, sia del procedimento di conciliazione, prima, che di definizione ora (si fa notare che, in proposito, parte convenuta è dovuta ricorrere - la stessa sua memoria lo documenta e prova - ad uno Studio legale ! !!).

B.- A riguardo, di poi, del merito.

Appare veramente incredibile che, risultante agli atti, dalla domanda dell'istante e dalla di lui relativa produzione, quanto già in premessa sopra (al 2 della stessa) richiamato a riguardo della vigenza contrattuale in corso, dell' oggetto della domanda (all' i della stessa) e pure puntualizzato e ribadito (al 3 della stessa, in sede di conciliazione, con e nella di lui risposta all'istanza di controparte - risposta che detta istanza ha reso già, ripetesi, non proponibile e non accoglibile -, WindTre continui ad insistere nel medesimo tentativo di dirottamento del procedimento verso elementi di discussione, che, né gli appartengono, né pure hanno superato il vaglio di potervi essere proposti ed accolti.

Rimanendo perciò sul terreno delimitato e circoscritto dagli elementi e dati di fatto di cui sopra in premessa all'1, al 2 ed al 3, sul quale terreno va ricondotto, tenuto e definito il presente contendere, c'è pure da osservare che finanche "la dichiarazione/richiesta", che in detta memoria difensiva per WindTre depositata figura (cfr. a pag. 9 della stessa) - che cioè, "Avendo il Gestore già predisposto gli aggiustamenti contabili di cui nessuna ulteriore somma è dovuta,..., su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere" - non può che restare del tutto contraddetta dalla diversa realtà invece dei fatti. E cioè che, a partire da quell'accordo epistolarmente raggiunto di € 19,99 mensili tutto compreso, a tuttora allo scrivente neanche risultano pervenuti i rimborsi dovuti, in ordine al quanto, in eccedenza a tale importo, invece da lui incassato da WindTre. E cioè (...) Totale (salvo errori c/o omissioni) € 120.98. Cifra questa allo stato da essere allo scrivente rimborsata unitamente alla cancellazione delle voci da apportarsi in fatture, che non vi hanno ragione di figurarvi (quali "un abbonamento Più sicuri Casa& Ufficio ", "costo chiamate verso fissi nazionali ", "costo chiamate verso mobili ", "Rata Modem....", ecc.) ed all'indicazione nelle stesse dell'importo complessivo

unico di € 19,99. Ciò, stante pure a riguardo le ammissioni di controparte nei termini sopra - al b) ed al c) del 4 della premessa - riportati. E cioè che WindTre, "... , accertato un errore nell'attivazione dell'offerta sottoscritta da parte istante come "4 ammissione di colpa" pervenuta dallo stesso consulente di vendita.... ", la medesima "... , conferma di avere provveduto ad applicare l'offerta di f 19,99 al mese comprensiva di connessione internet illimitata, chiamate il/imitate e modem.....

Concludendo pertanto, lo scrivente - e richiamandosi e richiamando al quanto da lui in istanze e documentazione già agli atti del procedimento di conciliazione e di definizione, di cui qui è caso, integrato esso come sopra sin qui, e sempre nelle riserve ovviamente, già espresse, di eventuali ulteriori integrazioni, produzioni, controdeduzioni e quant'altro eventualmente d'occorrenza - non può che richiedere ed insistere: preliminarmente, nell'inammissibilità, di cui in A. della memoria difensiva depositata per controparte, in quanto priva e non giustificata essa da titolo atto a provare la delega/procura all'assistenza, alla difesa, ecc. , di cui sopra all' a) di 4 della premessa ed all'i della stessa A della replica; e. di poi, nel rigetto di tutte. le istanze di parte convenuta; nell'accoglimento delle proprie richieste ed in un'equo dignitoso corrispettivo economico di spettanza, da calcolarsi in relazione ai principi costituzionali, ecc. a riguardo richiamati, laddove i di cui alla diversa normativa invece riferiti, ma ai primi in subordine stanti, con essi in contrasto”.

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

con riferimento alle eccezioni dell'istante si rileva quanto segue:

- 1) circa la carenza di legittimazione passiva dei sottoscrittori della memoria in ordine alla quale l'istante ha dedotto essere *“priva del titolo atto a provare la delega/procura, da parte di WindTre, al primo ad assisterla e difenderla, così come parimenti alla seconda di firmare, nelle veci del primo”* si rappresenta che l'autorizzazione all'accesso al fascicolo è assegnata direttamente dall'operatore al suo delegato che è unico soggetto autorizzato a presentare documentazioni e scritti in nome e per conto del suo mandatario. Quindi l'eccezione non è fondata;
- 2) si rileva inoltre che la memoria è stata depositata in data 18/1/2024 nei termini assegnati dal vigente regolamento ed indicati nell'avvio del procedimento avvenuto in data 4/12/2023 ovvero entro il termine di giorni 45 dal ricevimento del menzionato avvio del procedimento. Quindi l'eccezione non è fondata.

Sempre in via preliminare con riferimento all'eccezione dell'operatore circa la natura risarcitoria di parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere un indennizzo di euro 400,00, in un'ottica di *favor utentis*, dovrà essere interpretata secondo il significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed

efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la richiesta di euro 400,00 dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Infine, ancora preliminarmente si rappresenta che non sarà oggetto di trattazione quanto coperto dal verbale di accordo del 26/06/2023 e relativo all'UG/612884/2023 nel quale Wind Tre S.p.A., a titolo conciliativo, con riferimento al codice cliente 1.1013xxxx, confermava di avere *“provveduto ad applicare l'offerta di € 19,99 al mese comprensiva di connessione internet illimitata, chiamate illimitate e modem”*. Al riguardo, si rileva che, laddove vi fosse un inadempimento del verbale di accordo sopra indicato e relativo all'UG/612884/2023 è necessario adire l'Autorità giudiziaria ordinaria.

Quindi, la presente disamina avrà ad oggetto la contestazione degli importi addebitati a titolo di “Abbonamento Più Sicuri Casa&Ufficio”.

Nel merito della vicenda si rileva che, nella copiosa documentazione agli atti, dal contratto depositato dall'operatore e debitamente firmato dall'istante, tra le opzioni aggiuntive risulta quanto segue: “GIGA illimitati per le tue SIM - Home Protect”. Detta voce risulta fatturata come “Abbonamento Più Sicuri Casa&Ufficio” al costo di euro 1,49.

Pertanto, dal fascicolo istruttorio, emerge che la società Wind Tre abbia prodotto prova dell'acquisizione della volontà univoca dell'istante all'attivazione del servizio.

La domanda *sub i)* dell'istante è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.



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

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)