



CORECOM Lazio



DETERMINA 52 Fascicolo n. GU14/676834/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx xxx srl - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 della società Dxxx xxx srl, del 26/04/2024 acquisita con protocollo n. 0118532 del 26/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente deduce: “ La Dxxx xxx srl ha sottoscritto con Wind Tre s.p.a. (Wind 3 Business) un contratto che prevedeva, tra l’altro, la consegna e l’attivazione di n. 14 SIM con il piano tariffario "Super Unlimited"; SIM mai consegnate - nonostante le previsioni contrattuali - alla Dworkin it s.r.l. E, invero, l’“Allegato Condizioni Generali di Contratto”, all’art. 3.1., espressamente prevede: “All’attivazione del Servizio, in ragione delle sue

smarrimento delle SIM, a seguito di una presunta mancata consegna delle schede, solo anni dopo la sottoscrizione dei relativi contratti. Sin da subito appare chiara ed evidente la buona fede della convenuta nell'asserire che le SIM fossero state presumibilmente consegnate al momento della stipula dei singoli contratti. La convenuta precisa, altresì, che quanto riportato da parte istante nel formulario in relazione all'Art. 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre, si riferisce ai casi in cui le SIM vengono spedite, ma spesso la consegna del materiale è contestuale alla stipula del contratto, come nel caso di specie di cui stiamo controvertendo. Infatti, nell'Art. 3.1 Attivazione del Servizio delle Condizioni Generali di Contratto, è espressamente riportato (All. 4 e 5): "All'attivazione del Servizio, in ragione delle sue caratteristiche, Wind Tre S.p.A. potrà consegnare in uso al Cliente: - una o più Carte SIM - l'Apparecchiatura necessaria per usufruire del Servizio. La spedizione del suddetto materiale avverrà, di norma e salvo diversa indicazione, a cura Wind Tre S.p.A., a mezzo corriere o Servizio postale." Va da sé che quanto riportato nel suddetto Articolo, il "di norma e salvo diversa indicazione" si riferisce ad azioni intraprese in linea generale, salvo eccezioni; pertanto, non corrisponde ad una regola precisa. Wind Tre, in base al luogo di stipula del contratto, può procedere con la consegna e/o con la spedizione del materiale. A tal proposito, la convenuta specifica che, nel momento in cui la parte istante ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea fissa, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Per quanto fin qui riportato, la scrivente ribadisce che tutte le SIM sono state regolarmente consegnate alla società istante che ha firmato tutta la documentazione per accettazione.(...). Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata.

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. Sempre in rito, preme rilevare che, nel caso di specie, così come sono stati rappresentati i fatti, l'istante chiede l'accertamento del disconoscimento del contratto del 9.11.2021 (sottoscritto digitalmente) con ogni conseguenza di legge. Da tale annullamento (rectius: dall'accertata falsità della firma o di qualsivoglia ulteriore elemento contrattuale) ne discenderebbe tout court l'illegittimità dell'operato del Gestore (e/o dei soggetti asseritamente ad esso preposti per il recupero del credito) e, quindi, la fondatezza della richiesta di storni ed indennizzi. Tuttavia, una domanda così formulata prevede e richiede un preliminare accertamento di merito avente ad oggetto l'esistenza o meno del vincolo contrattuale e la sua eventuale validità. Va da sé che tale accertamento presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione del contratto e/o dei suoi elementi; accertamento che, come visto, dal tenore letterale dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non può essere di competenza del Corecom. Sul punto sono numerosissime le pronunce rese dall'Autorità in materia, laddove è stato reiteratamente chiarito che il Corecom non è competente in materia di verifica dell'autenticità di una sottoscrizione, atteso che il cd. disconoscimento di autenticità, avente per oggetto una scrittura o la sottoscrizione su di essa apposta e disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c., è demandabile all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935; delibera Agcom 23/19/CIR). In tal senso si veda la Delibera Agcom n. 51/10/CIR per la quale "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935; si veda anche Delibera AGCOM 45/12/CIR). Chiarito tale preliminare aspetto, nel merito, la domanda di parte ricorrente può essere parzialmente accolta per le motivazioni qui di seguito riportate. L'oggetto della domanda è il contratto sottoscritto in data 9.11.2021 avente ad oggetto un totale di 10 sim. In data 2.7.2022 l'utente ne chiede la sospensione. Al di là della disquisizione della windtre in merito, se sia stata fatta per smarrimento o altro, ciò che conta in questa sede e che, relativamente alle sim in quella comunicazione inviata ne veniva chiesta la sospensione. Da quella data, pertanto, spetta all'utente, sulle sim ivi indicate, il ricalcolo della posizione debitoria con contestuale storno/rimborso delle somme contabilizzate dai trenta gg successivi alla data del 2.7.2022 (termine massimo di lavorazione della richiesta). Quanto ai reclami, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, nei casi di

rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. I reclami inoltrati dall'utente avevano ad oggetto la contestazione della valida conclusione del contratto rispetto ai quali WINDTRE ha omesso una valida interlocuzione. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta ai reclami inoltrati dall'utente, ovvero la risposta tardiva agli stessi o il loro sostanziale rigetto, e da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerata la data del primo reclamo del 22.3.2012, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla risposta del 31.8.2012, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 300,00.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/04/2024, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'utente stornando/rimborsando le somme contabilizzate dai trenta gg successivi alla data del 2.7.2022 sulle SIM oggetto di richiesta di sospensione. È tenuta, altresì, a corrispondere € 300,00 titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
INES DOMINICI

F.TO