CORECOM Lazio

DETERMINA 59 Fascicolo n. GU14/689281/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx L. - 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 Mxxx L. , del 02/07/2024 acquisita con protocollo n. 0182505 del 02/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante ha contestato: " La sig.ra Mxxx, cliente Wind privato per la numerazione 3xxxxxxxxx , veniva contattata dal servizio clienti business che proponeva un'offerta a rate di iphone e il passaggio dell'utenza da privato a business. Pertanto, la sig.ra Mxxx in data 12/01/2024 provvedeva a firmare il contratto rimanendo in attesa dell'iphone. Nonostante ciò, la sig.ra riceveva una nuova sim con numerazione 3xxxxxxxxx e provvedeva quindi a contattare il servizio clienti che consigliava di attendere l'arrivo dell'iphone. In data 23/01/2024 veniva recapitato l'iphone e la sig.ra si mobilitava per avere aggiornamenti del passaggio da privato

a business. Nonostante i vari rimbalzi tra i vari settori di wind la signora non riusciva a risolvere la spiacevole situazione. Decideva necessariamente di richiedere la cessazione della sim 3xxxxxxxxx non richiesta e richiedendo l'indirizzo dove inviare l'iphone, in quanto l'offerta non era quella pattuita telefonicamente". Poste tali premesse l'utente ha richiesto: "Qualora non fosse ancora avvenuta, la cessazione del contratto con perdita della numerazione 3xxxxxxxxx in quanto non richiesto; -Lo storno totale dell'insoluto fino a fine ciclo di fatturazione; -il ritiro della pratica dal recupero crediti; -Un indennizzo per applicazioni contrattuali diverse da quelle pattuite pari ad € 300,00; -Un indennizzo per attivazione servizi non richiesti, e l'art.9 della Delibera AGCOM 347/18/CONS pari ad € 300,00; - Un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, ex l'art. 12 della Delibera AGCOM 347/18/CONS pari ad € 300,00".

Si costituiva tempestivamente l'operatore WINDTRE contestando, in via preliminare e nel rito, l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza in quanto genericamente formulata e comunque contenente domande risarcitorie che esulano dalla competenza del Corecom. Nel merito, l'Operatore precisava di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. In relazione, poi, al contestato mancato rispetto delle condizioni contrattuali, l'Operatore nel confermare che alla data del 12.1.2024 il cliente sottoscriveva una proposta di contratto per una SIM ricaricabile avente nuova numerazione, con piano tariffario "Super Unlimited" unitamente all'acquisto abbinato di un terminale "Apple iPhone" . Più in particolare assumeva: "L' utenza veniva attivata in data 17/01/2024 con numerazione 3xxxxxxxxx, mentre la consegna del cellulare avveniva in data 23/01/2024. In data 29/01/2024 perveniva alla Convenuta una PEC nella quale l'utente chiedeva la cessazione della linea mobile n. 3xxxxxxxxx, a detta dello stesso mai utilizzata, adducendo che, in fase di sottoscrizione del contratto, era stato concordato il passaggio di una linea mobile già attiva con contratto consumer, verso un contratto business con IPhone associato che, di fatto, non era mai avvenuto. La suindicata richiesta veniva tempestivamente gestita dall'ente preposto con conseguente cessazione della linea mobile n. 3xxxxxxxxx, espletata in data 21/02/2024, mentre il cellulare veniva disattivato in data 22/02/2024. In data 12/02/2024 il cliente inviava una PEC dichiarando di aver effettuato il blocco dei pagamenti, relativi al contratto sottoscritto, in quanto non era stato risolto il problema relativo al passaggio della linea mobile consumer n. 3xxxxxxxxx, in suo possesso, verso il contratto business. Il cliente ribadiva, altresì, la volontà di non voler effettuare il passaggio del numero internamente al gestore, di voler recedere dal contratto e di voler restituire la scheda telefonica unitamente al cellulare abbinato, come comprovato dalla schermata del sistema CRM. Il reclamo, prontamente esaminato dal gruppo preposto, previa attenta verifica della proposta di contratto, di cui all'allegato n.1, veniva ritenuto infondato e la parte istante veniva informata che il terminale non doveva essere oggetto di restituzione e che occorreva onorare il pagamento dello stesso per intero, unitamente ai costi previsti per la linea mobile cessata. In 16/03/2024 seguiva formale riscontro da parte del gestore inoltrato tramite PEC, al medesimo account, nel quale veniva comunicato alla ditta istante l'assenza di irregolarità. In data 25/3/2024 perveniva alla convenuta un'altra PEC nella quale l'utente dichiarava di non voler provvedere al pagamento del terminale non essendo stati rispettati gli accordi contrattuali. La contestazione veniva debitamente riscontrata, a mezzo PEC del 23/04/2024, nella quale il gestore ribadiva che il cliente era tenuto al pagamento delle rate del terminale. Nel mese di aprile 2024 parte attrice avanzava un reclamo per il tramite dell'associazione consumatori; quest'ultima asseriva che il cliente aveva regolarmente esercitato il diritto di recesso con riguardo all'utenza n. 3xxxxxxxxx e che erano state inviate numerose PEC anche in relazione alle modalità di restituzione del terminale, rimaste tuttavia prive di riscontro. La scrivente difesa tiene a precisare che, contrariamente a quanto invocato dall'associazione consumatori, la suindicata richiesta rientrava nella casistica della disdetta "standard" anziché del recesso, essendo il contratto de quo stipulato all'interno dei locali commerciali. Invero, il diritto di recesso può essere esercitato unicamente per contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali (art.52 Codice del Consumo), pertanto non potrà essere esercitato nel caso di acquisti effettuati in negozio. A seguito delle verifiche effettuate il gestore confermava la correttezza nonché legittimità della fattura n. 2024F000405630 (All.2), non essendo possibile accogliere la richiesta di recesso per la suindicata motivazione. In riferimento alla ritardata risposta al reclamo, WINDTRE precisava che, nelle more del presente procedimento, in ottica conciliativa, l'Operatore predisponeva l'emissione di una Nota di Credito di euro 35,00, a compensazione parziale delle fatture di prossima emissione, eccependo che sul punto fosse cessata la materia del contendere. In diritto, l'Operatore insisteva per l'infondatezza delle domande di rimborso ed indennizzo, chiedendone il

rigetto. In ultimo, sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utenza risultava attiva e regolare". Concludeva per il rigetto dell'istanza.

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 le domande dirette ad ottenere un facere dal gestore devono dichiararsi inammissibili, perché tali fattispecie non sono contemplate dal Regolamento indennizzi. Sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. Nel merito, la domanda di parte ricorrente di indennizzo e rimborso per servizi non richiesti non può essere accolta, poiché – per quanto emerso all'esito dell'istruttoria – la richiesta risulta essere non fondata per le motivazioni qui di seguito riportate. Ed invero, dalla produzione documentale effettuata da entrambe le parti risulta chiaramente che la proposta sottoscritta dalla Sig.ra Montiroli abbia riguardato l'attivazione di un abbonamento di una nuova SIM con piano tariffario "Super Unlimited" con acquisto a rate di un terminale marca Apple modello iPhone. Viceversa dalla documentazione in atti non si evince assolutamente che il contratto avesse ad oggetto il passaggio da privato a business della sim già in uso all'istante. Tanto non si evince dalla PDC in atti né, tantomeno, dalla chat prodotta dall'istante. Sul punto, giova precisare che, a fronte della correttezza dell'operato del gestore, il quale nei fatti aveva consegnato il prodotto richiesto in sede di attivazione, l'opzione di reso del terminale si configura come una mera facoltà (rectius: politica commerciale di favore per il Cliente) e non come un obbligo contrattuale vigente in capo alla WINDTRE. Ad ogni buon conto, non può trascurarsi la possibilità che, anche in questa sede rilevi il mero errore materiale, commesso in buona fede dall'istante che si era convinto di non attivare una nuova sim. Ed infatti, nella esecuzione delle proprie reciproche obbligazioni, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1178 del codice civile: "il debitore deve usare la diligenza del buon padre di famiglia", da intendersi quale principio generale del nostro ordinamento atto ad imporre al debitore di fare tutto quanto necessario a soddisfare l'interesse del creditore all'esatto adempimento. Nel caso che qui ci occupa, l'utente resosi conto dell'errore in cui è incorso, ha, fin dal 29 gennaio effettuato il recesso dal contratto e, in data 29.4.2024 restituito terminale e sim già disattivati dal gestore. Proprio la circostanza che le forniture del contratto disdettato non siano più nella materiale disponibilità dell'istante suggeriscono l'opportunità di accordare, in via equitativa, lo storno della posizione debitoria dell'istante di cui alla fattura in atti ed in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Nessun altra domanda indennizzatoria può essere accolta difettandone i requisiti. In ultimo, con riferimento alla richiesta di indennizzo per ritardato riscontro al reclamo, si evidenzia che la stessa non può essere accolta dal momento che il gestore ha sempre riscontrato i reclami dell'utente.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/07/2024, è tenuta a stornare la fattura 2024F000405630 del 21.3.2024 in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

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