

**DELIBERA N. 347/2022/CRL/UD del 07/10/2022**

**C. Ixxx / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/204635/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 07/10/2022;

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. Ixxx del 15/11/2019 acquisita con protocollo n. 0492635 del 15/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha presentato istanza di definizione al CORECOM Lazio nei confronti di Wind Tre spa, esponendo che nel mese di settembre 2017 è stata contattata dall’operatore con la proposta di un contratto più vantaggioso che prevedeva un telefono e più banda internet, pertanto ha sottoscritto il nuovo contratto in data 2.10.17 per il cambio piano tariffario in Power 29 ALL – IN Smart, ma successivamente ha appreso che era stato attivato un piano tariffario ALL IN ONE sulla vecchia sim in suo possesso che non è stato mai richiesto e che comunque prevedeva condizioni peggiorative rispetto a quelle in essere. Ha dedotto di aver ricevuto il telefonino e la nuova sim, che però non ha mai funzionato, pertanto ha presentato reclamo il 2.11.17 senza ottenere risposta da parte dell’operatore. Sulla scorta dei predetti assunti, ha chiesto: - il rimborso delle somme pagate e non dovute, con storno dell’eventuale insoluto; - l’indennizzo per la mancata attivazione del servizio indennizzo per cambio profilo tariffario non richiesto; - l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo; - le spese di procedura.

### **2. La posizione dell’operatore**

Wind Tre spa ha presentato memoria, eccependo la genericità ed indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati, rilevando che la numerazione telefonica inserita nel Formulario sotto la voce Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio): 3284xxxx non è corretta e/o non è attiva con l’operatore scrivente. Ha contestato la richiesta di rimborso delle spese di procedura, rilevando che la procedura è gratuita e che l’utente può accedervi senza l’assistenza di un legale. Nel merito ha rilevato che in data 22.6.2015 è stata attivata a nome dell’istante la sim sciolta ricaricabile n. 3284xxxx, con piano tariffario 3 Power 10 e ALL IN One con vincolo di 30 mesi, come da Proposta di Contratto di giugno 2015, sottoscritta dall’utente. In data 15.9.17 la cliente ha accettato telefonicamente, per la predetta numerazione, il cambio offerta verso Power 29, con ALL IN Smart Prime e un telefonino Samsung Galaxy J3 (anticipo 49,00 euro, rata finale 3,57 euro). L’offerta aveva un vincolo di 30 mesi, nessun costo di attivazione, un canone di 14,00 euro al mese, di cui euro 10,33 al mese ALL IN Smart Prime + la rata mensile del telefono di euro 3,67. A dire dell’operatore era previsto un eventuale costo di sostituzione della sim per il passaggio ad una

tecnologia superiore solo laddove la vecchia sim non fosse stata compatibile con il nuovo telefono ricevuto. Contestualmente al terminale (telefonino) è stata spedita anche la sim. L'utente non ha effettuato la sostituzione della sim, pertanto è rimasta attiva a sistema solo la sim già in possesso della Iemmi. In data 16.9.17 è stata effettuata una chiamata outbound alla cliente a conferma dell'accettazione dell'offerta ricevuta. L'utente ha confermato ed è stato inserito l'ordine di spedizione del telefono. Il terminale è stato consegnato in data 2.10.17 e l'istante ha firmato il modulo relativo cambio offerta che è stata attivata il 25.10.17. In data 8.11.17 l'istante ha presentato reclamo contestando la difformità del cambio offerta effettuato rispetto a quello da lei accettato. Il 13.11.2017 la cliente ha contattato il servizio clienti per la stessa motivazione, chiedendo il riascolto del Vocal Order, pertanto secondo l'operatore, avendo chiarito che trattasi di offerta voluta dalla cliente, il reclamo è stato chiuso. L'operatore ha concluso per il rigetto integrale dell'istanza. Controdeduzioni dell'istante L'istante ha presentato memorie di replica, precisando che per un mero errore di trascrizione la numerazione interessata è la n. 3284xxx. Ha evidenziato che l'operatrice al telefono ha fatto riferimento ad un cambio da attivare sulla sim 32847xxxx, che però non rispetta quanto previsto dagli artt. 49, 50, 51 Codice del Consumo, oltre ad essere diversa da quella sottoscritta. Ha rilevato che anche in caso di contratto telefonico è necessario un contratto scritto o accettazione per iscritto del contratto stesso; ha contestato l'obbligo di pagare le rate del telefono in un'unica soluzione in caso di recesso anticipato, evidenziando che invece avrebbe dovuto continuare a pagare il terminale a rate; ha contestato l'applicazione del costo di euro 15,00 per sostituzione sim per passaggio a tecnologia superiore; ha dedotto che l'operatrice durante la telefonata ha comunicato la presenza di un costo di attivazione di euro 49,00, che sarebbe stato chiesto solo in caso di recesso anticipato e che comunque violerebbe l'art. 1 comma 3 del D. L. 1/2007; ha contestato il vincolo di 30 mesi, poiché in violazione della legge 124/2017. Ai sensi dell'art. 4 comma 1 dell'all. A Delibera 347/18/CONS ha chiesto un indennizzo di euro 5.805,00 per la mancata attivazione della sim dal 2.10.17 al 15.11.19, data di deposito dell'istanza di definizione, nonché euro 1.935,00 ex art. 9 comma 2 dell'All. A Delibera 347/18/CONS per l'attivazione di un piano tariffario non richiesto sulla sim dal 2.10.17, data di sottoscrizione del contratto, al 15.11.19, data di deposito dell'istanza di definizione, oltre ai rimborsi delle somme illegittimamente prelevate da Wind Tre in più rispetto al piano tariffario che era già attivo sulla sim e lo storno degli insoluti. Ha ribadito di aver inviato numerosi reclami fra cui uno tramite fax e tramite raccomandata il 2.11.17, al quale l'operatore non ha mai risposto, ovvero per ammissione di Wind, lo avrebbe fatto per telefono e non per iscritto, quindi, stante l'assenza di prova al riguardo, ha chiesto un indennizzo di euro 300,00 e le spese di procedura.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto ammissibile. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. Con la prima doglianza

L'istante ha lamentato l'applicazione di un piano tariffario non richiesto. Dall'esame della proposta di contratto del 22.6.2015 sottoscritta dalla signora Cristina Iemmi risulta la scelta del piano tariffario ALL IN One. Inoltre, è intervenuta accettazione telefonica il 15.9.17, per cambio offerta verso Power 29, con ALL IN Smart Prime e un telefonino Samsung Galaxy J3 (anticipo 49,00 euro, rata finale 3,57 euro). L'offerta prevede espressamente un vincolo di 30 mesi, nessun costo di attivazione, un canone di 14,00 euro al mese, di cui euro 10,33 al mese ALL IN Smart Prime +, la rata mensile del telefono di euro 3,67. L'operatore, a fronte delle contestazioni dell'utente circa il non funzionamento della sim, ha dedotto che il contratto prevedeva un eventuale costo di sostituzione della sim per il passaggio ad una tecnologia superiore solo laddove la vecchia sim non fosse stata compatibile con il nuovo telefono ricevuto. Tuttavia, di tale previsione contrattuale non vi è evidenza. Risulta inoltre che in data 16.9.17, sia stata effettuata una chiamata outbound alla cliente a conferma dell'accettazione dell'offerta ricevuta e dopo che l'utente ha confermato il terminale unitamente alla sim sono stati consegnati in data 2.10.17, data in cui l'istante ha firmato il modulo relativo cambio offerta che è stato attivato il 25.10.17. In data 8.11.17 l'istante ha inviato reclamo, contestando la difformità del cambio offerta effettuato rispetto a quello da lei accettato. Al riguardo si ritiene che dalla documentazione in atti risulta in modo chiaro che il cambio offerta sia stato effettuato in modo conforme alla legge e che il contratto telefonico è stato poi formalizzato anche per iscritto, tant'è che il cambio offerta di cui alla telefonata del 15.9.17 è stato poi cristallizzato con la sottoscrizione del modulo in data 2.10.17. Il Regolamento "recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con Delibera Agcom n. 664/06/CONS, all'art. 2 comma 5 dispone "che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1,2,3,4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrale integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Il successivo articolo 6 del regolamento prevede che "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell'art. 53 codice del consumo...". Nel caso de quo il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza delle proposte commerciali a cui ha precedentemente aderito per telefono, appare rispettato. Così come appare evidente che l'utente con la sottoscrizione del modulo ha accettato le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. Si ritiene quindi che non sussista alcuna responsabilità dell'operatore, in quanto al momento della proposta della nuova offerta e della sottoscrizione del modulo di conferma, lo stesso ha fornito all'utente tutte le informazioni e la modulistica normativamente prevista. Da respingere è pertanto la doglianza relativa all'attivazione di un piano tariffario non richiesto. In ogni caso il

piano tariffario prevedeva anche l'invio di una sim con ICCID 8939996280xxxxxxx, che si sarebbe dovuta utilizzare solo qualora la vecchia sim non fosse stata compatibile con il nuovo telefono ricevuto e in caso di attivazione era previsto un esborso di euro 15,00. Dalla lettura delle condizioni contrattuali non emerge che in caso di non compatibilità della sim con il telefono fornito l'utente, a propria cura e spese, avrebbe dovuto chiedere la sostituzione della sim. Si ritiene quindi che l'operatore, in caso di impossibilità per l'utente di utilizzare la propria sim, avrebbe dovuto provvedere alla eventuale sostituzione senza costi aggiuntivi per il cliente. L'operatore, però, doveva essere informato di tale disservizio, per poter porvi rimedio. Il reclamo è datato 2.11.17, pertanto, a norma dell'art. 4 comma 3 Delibera 347/18/CONS è previsto un indennizzo di euro 300,00 per mancata attivazione della sim. L'istante chiede l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Agli atti è allegato il reclamo del 2.11.17. Il gestore non ha provato di aver riscontrato il reclamo, essendosi limitato a dichiarare che poiché dopo il reclamo l'istante ha contattato il servizio clienti chiedendo il riascolto del Vocal Order, il reclamo è stato chiuso. Spetta pertanto all'utente un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, Allegato A, Deliberazione 73/11/CONS e ss.mm.ii. con dies a quo dalla data del reclamo 2.11.17, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che le Condizioni Generali di Contratto prevedono come tempo di risposta e dies ad quem, la data della prima udienza di conciliazione del 16.10.19, per un totale di euro 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al massimo regolamentare. Da respingere è la richiesta generica di addebito per traffico non riconosciuto, poiché non provata. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19 comma 6 del Regolamento secondo cui, nel determinare rimborsi ed indennizzi occorre tener conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso di spese della procedura di conciliazione e di definizione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla signora C. Ixxx nei confronti della società Wind Tre spa, che è pertanto tenuta a corrispondere all'istante:

- la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione della sim, oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
- l'indennizzo pari ad € 300,00 per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
- la somma di euro 50,000 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini