

DELIBERA N. 306/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Txxx Axxx S.R.L. / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/105752/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022

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 Txxx Axxx S.R.L. del 02/04/2019 acquisita con protocollo n. 0144589 del 02/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione ad una non meglio precisata utenza telefonica mobile, ha lamentato nei confronti di Wind Tre Spa (di seguito, per brevità “Wind Tre” o “operatore” o “gestore”) l'addebito di costi di attivazione in fattura e, quindi, l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, nonché la mancata risposta al conseguente reclamo inoltrato al gestore, riguardanti il contratto, n. 15499xxx, sottoscritto il 16.05.2018. In particolare, l'utente nell'istanza di definizione depositata deduceva quanto segue: - in data 16.5.2018, sottoscriveva l'offerta “My Business Ricaricabile - Unlimited Plus Azienda e Unlimited Azienda”, senza costi di attivazione, come da pubblicità dell'operatore; - a seguito di ricezione verso la fine del giugno 2018 della prima fattura, numero 1882282236, dell'importo di € 242,95, concernente la suddetta offerta, riscontrava in essa l'addebito di somme a titolo di costi di attivazione; - pertanto, dopo aver cercato di ottenere delucidazioni in merito ai costi applicati in detta fattura, tramite call center, senza riuscirci, inviava specifico reclamo in data 10 luglio 2018, a mezzo PEC, rimasto però privo di riscontro. Per l'inadempimento lamentato chiedeva all'operatore: a) lo storno/rimborso della fattura n. 1882282236 dell'8.6.2018 dell'importo di € 242,95; b) un indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato e per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; c) il rimborso per costi e spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, precisando la numerazione da cui sono scaturite le contestazioni dell'istante e rilevando, in via preliminare, l'inammissibilità e/o l'improcedibilità dell'istanza avversaria di ristoro delle spese di procedura in quanto non demandabili all'Autorità adita ai sensi dell'art. 20, comma 4, della Delibera n. 203/18/CONS; nonché per la genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati, ex art. 14, comma 3, della Delibera 203/18/CONS. Nel merito, precisava che la proposta sottoscritta afferiva al servizio telefonico in abbonamento con regolare fatturazione, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. La società istante aveva pagato un costo di attivazione

conforme all'offerta allora vigente, ma lamentata come non dovuta. I costi addebitati erano conformi alle condizioni generali di contratto e erano presenti sia nella proposta di contratto della nuova attivazione che sul modulo di cambio offerta relativo alle altre 3 linee mobili interessate. Infine, in relazione ai "reclami" per i quali l'istante richiedeva di essere indennizzata, evidenziava la ricezione del solo reclamo scritto in data 10 luglio 2018, riscontrato per iscritto all'indirizzo di PEO dell'istante. Concludeva richiedendo l'accoglimento delle eccezioni di inammissibilità e, nel merito, il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché del tutto infondate in fatto ed in diritto; e, in subordine, ex art. 1241 c.c. e ss., chiedendo di operare un'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, per le somme insolute indicate, in quanto credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, tenendo ad ogni modo conto nell'eventuale definizione del comportamento delle parti e di quanto indicato al comma 6 dell'art. 20 della Delibera 203/18/CONS.

3. Motivazione della decisione

Vanno preliminarmente analizzate le eccezioni di inammissibilità e/o improcedibilità sollevate dall'operatore per valutare se l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Entrambe le eccezioni di inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione, sollevate da Wind Tre per violazione della Delibera n. 203/18/CONS, non si ritengono fondate. In particolare, sull'eccezione in ordine alle spese di procedura si veda infra, in relazione all'eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione per asserita genericità e indeterminatezza delle domande dell'istante, si evidenzia come il gestore abbia - contrariamente a quanto eccepito - ricostruito in modo corretto e preciso i fatti contestati dalla Tre Ama. In ogni caso, in virtù del principio del favor utentis, anche le istanze inesatte o imprecise debbono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS. 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 istante. L'istanza, dunque, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Tuttavia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono comunque essere accolte, per le ragioni che seguono. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai "reclami", effettuati nei confronti dell'operatore, si evidenzia che l'istante afferma di avere presentato numerosi reclami telefonici, senza però produrre evidenze documentali. Giova ricordare che in caso di reclami telefonici l'operatore indica un codice al fine di tracciare il reclamo e renderlo quindi opponibile quando non riscontrato. Nella vicenda che ci occupa, detti codici non vengono indicati dall'istante, né tanto meno viene fornita altra prova dei rivendicati reclami. Premesso che l'onere di provare la trasmissione del reclamo incombe

sull'istante, questi sostiene di averne inviato uno per iscritto all'operatore, a mezzo PEC, in data 10 luglio 2018, per segnalare l'addebito di costi di attivazione ritenuti non dovuti, perché non rientranti a suo dire nell'offerta sottoscritta nel maggio del medesimo anno, ma senza tuttavia allegarlo all'istanza di definizione de qua. La ricezione del suddetto reclamo viene, comunque, confermata dalla stessa Wind Tre nel proprio atto difensivo, nel quale ha contestualmente opposto di aver fornito specifico riscontro all'istante in data 14 agosto 2018, tramite PEO (trasmesso da "servizioclienti@tre.it" a "treamasrl@libero.it"), allegandone prova, nei termini di legge (rispetto al termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore stesso). Pertanto, dalla ricostruzione dei fatti offerta dall'operatore, nonché dalla documentazione depositata a supporto della stessa, in merito alla quale l'istante non ha replicato, potendone contestare l'avvenuta ricezione, la richiesta di indennizzo in parola non può essere accolta vista la tempestiva risposta dell'operatore al reclamo dell'istante. In relazione alla contestata applicazione di costi di attivazione per l'offerta sottoscritta, che non sarebbero stati espressamente pattuiti nella medesima, né di conseguenza dovuti, anche "come da stessa pubblicità Wind Tre", l'istante non ha fornito alcuna prova atta a dimostrarne la fondatezza, ma si è limitato ad una mera contestazione sfornita di elementi in fatto e diritto a sostegno della propria richiesta. L'operatore ha dimostrato, invece, che i costi addebitati, oltre ad essere conformi alle condizioni generali di contratto, sono presenti sia nella proposta di contratto della nuova attivazione (in calce alla seconda pagina) che sul modulo di cambio offerta relativo alle altre 3 linee mobili interessate (seconda pagina). Pertanto, non può essere accolta la presente richiesta di indennizzo dell'istante, considerato che Wind Tre ha correttamente evidenziato che i suddetti costi erano previsti in entrambi i documenti sottoscritti nel maggio 2018. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (cfr. Agcom Delibera n. 77/10/CIR; Agcom Delibera n. 138/10/CIR), "deve essere rigettata la richiesta di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore provi di aver correttamente applicato le condizioni economiche previste dal contratto, provvedendo all'addebito in fattura degli importi previsti".

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza.
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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

