

DELIBERA 222/2023/CRL/UD del 10/05/2023
A. Lxxx Pxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/355158/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 A. Lxxx Pxxx del 18/11/2020 acquisita con protocollo n. 0483625 del 18/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: In data 9/10/15 sottoscrivevo con TRE un contratto di vendita a rate della durata di 30 mesi per l'acquisto di un telefono Iphone 6S 64GB per l'importo di € 889,00; - Al momento di sottoscrizione del contratto, corrispondevo l'anticipo richiesto da TRE, pari ad € 200,00; - Suddetto contratto prevedeva l'obbligo in capo a TRE di restituire una quota parte dell'importo corrisposto al momento di sottoscrizione del contratto (nel caso di specie pari ad € 100,00), da erogarsi in 12 mensilità di pari importo ciascuna a partire dal mese solare successivo a quello di scadenza del vincolo. - In data 4/4/2018 ultimavo la corresponsione di tutte le somme dovute a TRE e scadeva il periodo di vincolo contrattuale; - Nei mesi immediatamente successivi, TRE ha corrisposto la quota parte di traffico dovuta per il solo mese di maggio 2018 omettendo di versare le somme dovute per tutte le successive 11 mensilità; - A seguito del mancato versamento di dette somme tramite il servizio di "Ricarica 3", mi veniva impedito di usufruire del servizio voce ed internet nonostante ne avessi diritto. Del pari, mi veniva preclusa la possibilità di cambiare operatore in quanto ciò mi avrebbe precluso la possibilità di maturare il diritto alla restituzione della residua quota parte di importo corrisposto a TRE al momento di sottoscrizione del contratto. Al riguardo l'istante richiedeva: - Restituzione della restante somma di € 91,60 corrisposta a TRE al momento di sottoscrizione del contratto e non restituita, oltre agli interessi dovuti; - Indennizzo per il mancato riscontro reale di TRE a fronte delle richieste avanzate in quanto TRE non ha fornito motivazione pertinente alle doglianze rappresentate; - Indennizzo per inadempimento degli obblighi contrattuali da parte di TRE che non ha fornito il servizio conformemente a quanto previsto dal contratto, limitando anche la facoltà dell'istante di cambiare operatore; - Risarcimento del danno provocato da TRE per i gravi disagi causati all'utente con il proprio comportamento volontariamente e consapevolmente dannoso. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2500.0

2. La posizione dell'operatore

La convenuta specifica che “nessuna responsabilità possa ad essa ascriversi rispetto a quanto contestato dal sig. La Pica nel presente procedimento. Parte istante, infatti, non può dolersi e richiedere la restituzione della somma residua versata a titolo di anticipo terminale in quanto nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea de quo, 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. In conclusione, si chiede di dichiarare

inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile e ammissibile. In particolare, in merito a: - restituzione della restante somma di € 91,60 da parte di TRE, quest'ultima non è dovuta, ai sensi di quanto previsto dal punto 4.4 – Regolamento di servizio Scegli Ricaricabile Vendita a rate, Offerta Ricaricabile, in quanto l'utente ha effettuato il 10/05/2018, ovvero un mese dopo la scadenza del vincolo contrattuale di 30 mesi (previsto dal contratto originariamente sottoscritto), un cambio di piano tariffario; - alla richiesta di Indennizzo per il mancato riscontro reale di TRE a fronte delle richieste avanzate, quest'ultimo non è dovuto, poiché la TRE ad ogni segnalazione/richiesta dell'utente ha sempre prontamente risposto; - al risarcimento del danno per i gravi disagi creati all'utente, si ritiene che il danno non sia stato creato dalla TRE, in quanto è l'utente che ha scelto di cambiare il piano tariffario e non rispettare quindi quanto previsto dal punto 4.4. del Regolamento di servizio Scegli Ricaricabile Vendita a rate, Offerta Ricaricabile. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza formulata dal Sig. Lxxx Pxxx A. nei confronti di WIND TRE. Spese di procedura compensate.
- 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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to