

DELIBERA N. 140/2022/CRL/UD del 22/07/2022
G. GXXX / WINDTRE
(ISTANZA LAZIO/D/510/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. G. Gxxx di cui al prot. D3349 del 11.05.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore WindTre S.p.a. (già WIND S.p.a.), in relazione ad un contratto sottoscritto, la mancata corrispondenza tra le condizioni

contrattuali stipulate e quelle applicate e quindi il riconteggio del dare - avere tra le parti, questo come da modulo GU14 trasmesso all'AGCOM in data 11/05/2017 su servizi di telefonia mobile e personale e servizi internet/ADSL.

In data 14/02/2017 si svolgeva il tentativo obbligatorio di conciliazione tra Gxxx e WindTre istanza 16-C-09014 nel quale non si raggiungeva un accordo

In data 11/05/2017 con istanza n.510/2017 protocollo 3349 depositata dinnanzi al CORECOM Lazio veniva avviato il procedimento per la definizione della controversia tra G. Gxxx e WindTre.

In data 31/10/2017 (in seconda convocazione precedente convocazione del 19/09/2017 in cui l'istante non si presentava) avveniva incontro di procedimento di Definizione ai sensi dell'art. 14 della delibera 173/07/CONS. Tale incontro aveva esito negativo in quanto risultava impossibile addivenire ad una risoluzione bonaria della controversia.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è difeso assumendo, fra l'altro:

- regolare fornitura del servizio desumibile dal regolare traffico risultante dalle fatture in atti;
- di avere sempre fornito l'assistenza tecnica richiesta.

In data 04/07/2011 il Gxxx richiedeva attivazione di una SIM in portabilità 331xxx, con listino Wind Business Plus e con Opzione Blackberry Internet Service e Pieno WIND e 1 terminale Black berry 9300.

La portabilità avveniva il 18 /07/2011 ed il terminale veniva consegnato l'11/07/2011.

In data 7/10/2011 veniva aperto un reclamo in cui il cliente contestava il fatto che pensava di aver sottoscritto un contratto con 1200 min/mese, 60sms/mese, 60h navigazione/mese, mentre il contratto sottoscritto prevedeva 1200 min bimestrali non mensili: erano invece confermati i 60sms/mese, 60h navigazione/mese.

Alla base della sua posizione l'istante inoltrava a WIND 3 un volantino che riportava 1200 min /mese. Wind proponeva uno sconto del 50% che il cliente non accettava.

In data 8/11/2011 Wind proponeva al cliente un'opzione extra 400 con canone mensile di 15 E scontato del 100% per la linea 3314912773, L'opzione veniva attivata il 17/11/2011.

In data 19 aprile 2013, a seguito di udienza di definizione presso Corecom, le parti raggiungevano un accordo transattivo, che prevedeva lo storno totale dell'insoluto ed il riconoscimento dello sconto del 50% sul canone wind Business Class, mentre il cliente si impegnava al pagamento della tassa di concessione governativa (ICG).

In data 17 luglio 2015 il reparto credito inviava una comunicazione di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti e in data 10 settembre 2015 si provvedeva alla sospensione amministrativa della sim xxxx, per morosità.

In data 16 settembre 2015, a seguito di presentazione di una nuova istanza di conciliazione, veniva richiesta la riattivazione della sim 331xxxx, ed in data 06 ottobre 2015 venivano emesse le note di credito a storno del 50% del canone Wind Business Plus, come stabilito nel verbale ed a storno dell'insoluto presente al 19 aprile 2013 (data verbale), per un totale di € 3.414,27.

In data 02 agosto 2015 il reparto credito inoltrava comunicazione di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti ed in data 26 settembre 2016 il reparto credito provvedeva alla sospensione della sim 331xxxx, per morosità.

In data 27 settembre 2015 il cliente contestava le illegittime richieste di pagamento, in quanto le fatture non rispecchiavano quanto sottoscritto, affermando di aver già trovato accordo in precedenza con il CO.RE.COM. Si evidenziava che il verbale del 19 aprile 2013 era stato correttamente evaso, mediante l'applicazione dello sconto del 50% sul canone Wind Business Class e mediante emissione delle note di credito per lo storno delle fatture 2011T001198515 - 2012T000041676 - 20721000292896 - 2012T000545132 - 20L27000193747 - 20r2r00Lc/.3972 - 20t2r00l28S219 - 2013T000036021 - 2013T000271126, e con il conseguente storno del 50 del canone addebitato nelle fatture 2013T000498852 - 2013T000728813 - 2013T000954380 - 20!3rooLl92U - 2014T000030134 - 2074r00024t758 - 20141000445717 - 2014T000642881 - 2074100082961 - 20t51000024460 - 20751000203242 - 2015T000374446 - 2015T000547141 emesse successivamente al verbale

L'accordo raggiunto, seppur in ritardo, era stato rispettato. In data 30 settembre 2015 si contattava il cliente al quale si comunicava l'infondatezza del reclamo e si informava il cliente che il costo del canone Wind Eusiness Plus era di € 90 scontati per 24 mesi al costo di € 3s/mese e pertanto era corretta l'applicazione del costo di € 45 bimestre dopo l'accordo raggiunto, in quanto terminati i 24 mesi di promozione. Il cliente veniva altresì informato tramite email in merito all'esito del suo reclamo (allegati 37, 37.7, 38).

A seguito di nuova istanza di conciliazione in data 28 Settembre 2016 si provvedeva alla riattivazione della sim 331xxxxxxxxxxxx.

Wind evidenzia infine un credito alla data del 14/06/2017 di Euro 6.966,76, chiedendone la compensazione tra le relative poste di credito e di debito.

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 proponibile ed ammissibile.

Sulla domanda di ricalcolo delle fatture oggetto di contestazione.

L'unica domanda che può qui essere presa in considerazione è quella relativa al ricalcolo della fattura n. XXX del 17.3.2009, posto che le fatture precedenti sono espressamente oggetto del verbale di conciliazione paritetica del 24.3.2009.

Sebbene l'utente abbia dettagliatamente specificato quali siano gli importi in contestazione, non ha pur tuttavia depositato neppure la copia della fattura in questione, pur richiestagli con la nota di avvio del procedimento, in tal modo impedendo all'Autorità qualunque sindacato e verifica sulle doglianze mosse relativamente a costi ed addebiti ivi (asseritamente) esposti: la domanda di ricalcolo degli importi deve dunque essere rigettata per mancanza di documentazione che possa comprovarla.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le altre richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato

Le domande a) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, e) di indennizzi per errate informazioni commerciali, f) di indennizzi per tutte le sospensioni e g) spese di procedura, non sono ammissibili, in quanto non presenti nell'istanza UG in sede di conciliazione. Dette richieste si pongono pertanto come domande nuove rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione, che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). Le domande b) di ricalcolo fatturazione relativa al numero 0544XXX524, c) di ricalcolo fatturazione relativa al n. 0544XXX491 e d) ricalcolo fatturazione relativa al n. 0544XXX327, pur rilevando una forte discrasia tra la formulazione in istanza di conciliazione (modello UG) e la formulazione in sede di definizione della controversia (modello GU14), possono essere trattate congiuntamente. Il modello UG riportava tali richieste: applicazione delle tariffe come da proposta contrattuale e storno con nota di credito di quanto richiesto in eccesso. Tale richiesta è ricompresa all'interno delle domande da b) a d), ancorché quest'ultime molto più specifiche. Le domande risultano inammissibili. Preliminarmente va rilevato come le stesse siano già state oggetto di precedente procedura di definizione della controversia e con medesimo oggetto di contestazione e verbale del 02.04.2019. Il contratto depositato in atti è del 22.03.2017 e non è stato modificato. È lo stesso istante a confermarlo nella propria memoria, adducendo il fatto di non essere riuscito a contattare l'operatore per ottenere la rimodulazione tariffaria. L'istante però non produce le pec che sostiene di aver inviato all'operatore, anzi si "riserva di produrle". Trova quindi applicazione il principio del ne bis in idem in forza del quale l'Autorità non si può esprimere due volte sulla stessa questione già giudicata. In verbale di definizione della controversia del 02.04.2019, l'istante si era impegnato a pagare le fatture dal terzo bimestre 2019 in poi, fatto che ora contesta, dimenticando che il verbale in oggetto costituisce titolo esecutivo ai sensi della legge 481/95. Le domande, pertanto, non trovano accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. G. Gxxx nei confronti della società WindTre S.p.a., per i motivi sopra indicati.

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.

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, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini