

DELIBERA 486/2023/CRL/UD del 22/12/2023
Axxx SRL / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/611787/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **Axxx SRL** del 01/06/2023 acquisita con protocollo n. 0147854 del 01/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante assume di essere già titolare, con decorrenza dal 10.07.2014 con la società H3G di un abbonamento business denominato “unlimited 20 gb” per 4 sim aziendali al costo mensile di € 9,99 + iva a linea. Tuttavia, in occasione della fusione delle società H3G e Wind, la neonata WINDTRE non informava l’istante circa l’introduzione – a modifica unilaterale delle condizioni precedentemente vigenti – di un nuovo piano tariffario, afferente il traffico generato in roaming. Ed invero, mentre precedentemente le chiamate estere venivano fatturate “a consumo”, a seguito della variazione unilaterale del contratto, il Gestore introduceva un canone fisso denominato “daily pass”, con costo variabile a seconda delle zone interessate. La società istante si rendeva conto del nuovo addebito solo con il ricevimento della prima fattura n. 2022F000308196 del 21.07.2022 e della successiva fattura n. 2022F000986330 del 27.11.2022 dove erano presenti costi per attivazione Daily pass zona 3 (emirati arabi) per complessivi euro 600 + iva, che contestava a mezzo PEC. Per tali motivi richiedeva: i. Rimborso della somma di € 425,00 + iva, previo storno della fattura n. 2022F000308196 del 21/07/2022. ii. Storno della fattura n. 2022F000986330 del 27/11/2022 per € 175,00 + iva e ritiro della pratica di recupero crediti; iii. indennizzo ex art 12 All A delibera 347/18/CONS per ritardata risposta ai reclami del 30/07/2022 e 18/11/2022, nonché per l’omessa risposta al reclamo del 23/09/2022; iv. Rimborso di € 4,48 dovuto alla mancata e totale migrazione del credito presenti sulle sim al momento della migrazione verso TIM; v. Rimborso spese procedura.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva tempestivamente l’operatore WINDTRE a mezzo memoria difensiva del 14.07.2023 contestando, in via preliminare, l’inammissibilità e l’improcedibilità dell’istanza in quanto genericamente formulata. 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, alla contestata modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l’Operatore forniva la seguente ricostruzione dei fatti: “In data 18/05/2022 su richiesta dell’istante venivano attivate sui sistemi ex H3G n. 4 linee mobili ricaricabili aventi numerazione: n. 34838xxx, n. 34815xxxx, n.

34707xxx e n. 347626xxx. Il piano tariffario associato era <<Unlimited 20 GB>>, al costo mensile fino a € 9,99. In data 08/12/2021 veniva emessa la fattura n. 2181862275 in cui veniva comunicato alla società istante la modifica delle condizioni contrattuali per i clienti con linee mobili con offerta tariffaria ex-H3G legato al trasferimento dai sistemi ex- H3G ai sistemi Wind Tre, trasferimento dettato da motivi di innovazione tecnologica e finalizzato a garantire un utilizzo più trasparente dei servizi. Unitamente alla modifica dell'offerta tariffaria verso il piano tariffario "SUPER Unlimited", veniva altresì comunicata la possibilità di esercitare il recesso, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non venissero accettate le suddette modifiche. L'offerta tariffaria "SUPER Unlimited" prevedeva le seguenti caratteristiche tariffarie che includevano: • voce illimitata in Italia e in UE, traffico dati illimitato in Italia, 20GB di traffico dati in UE, 500 SMS validi in Italia e UE, 20 minuti di traffico internazionale dall'Italia al costo di 12,99€/mese iva esclusa. • per il traffico roaming (chiamate dall'estero) il "Daily Pass" il quale non è un'opzione aggiuntiva, bensì, parte integrante del piano tariffario "Super Unlimited", alle seguenti tariffe e nelle seguenti modalità di attivazione e costi: (omissis). Tale informativa veniva chiaramente riportata nell'Allegato Proposta tecnico economica parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto, nonché nel sito istituzionale di WindTre al seguente link <https://www.windtrebusiness.it/piccole-medie-imprese/mobile/ricaricabile/superunlimited-plus>. (...) Preme alla scrivente difesa rilevare che, in riferimento alla variazione commerciale succitata, nessuna comunicazione perveniva da parte del cliente all'assistenza clienti Wind Tre, a mezzo raccomandata o PEC, né tantomeno quest'ultimo esercitava il diritto di recesso, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. In data 18/05/2022 le seguenti linee mobili n. 3483xxx, n. 348155xxx, n. 3470xx e n. 34762xx, migravano sui sistemi Wind Tre con l'attivazione dell'offerta "Super Unlimited". Il 29/07/2022 perveniva una PEC di reclamo dell'istante relativa alla fatturazione emessa; nello specifico quest'ultimo contestava gli addebiti ricevuti nella fattura n. 2022F000308196 (All.3), emessa in data 21/07/2022, riguardanti l'aumento del costo del piano tariffario unitamente al traffico roaming, asserendo di non essere stato informato del servizio "Daily Pass". L'assistenza clienti Wind Tre prendeva in gestione il reclamo che, a valle delle verifiche condotte, veniva ritenuto infondato poiché il cliente aveva ricevuto una comunicazione ad hoc, tramite la succitata fattura n. 2181862275 emessa l'08/12/2021, nella quale veniva anticipata l'azione di "Massive Migration", con la specifica riguardante la modifica dell'offerta tariffaria e la possibilità di scelta del cliente se esercitare l'eventuale recesso come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Ne consegue che il costo addebitato per il "daily pass zona 3" risultava correttamente addebitato, pertanto legittimo, essendo correlato all'utilizzo delle sim da parte dell'istante in roaming internazionale. Si rappresenta altresì che non venivano riscontrate incongruenze in merito alla fatturazione emessa in quanto il piano tariffario "Super Unlimited" prevedeva pacchetti "Daily Pass" che si attivano al primo evento di traffico in Roaming incluso nel Bundle. Nella fattispecie in esame gli Emirati Arabi Uniti rientrano, difatti, nella zona 3 al costo giornaliero, per evento, pari ad € 25 in aggiunta al Bundle di 100 minuti Voce

entrante/uscente e del Bundle 100 SMS inviati Usa/Canada + Bundle Dati 250 MB. Si precisa, inoltre, che il traffico roaming internazionale fruito dall'istante afferisce le numerazioni n. 3470xxx - n. 34815xxx ed è stato effettuato negli EMIRATI ARABI UNITI: rispettivamente dal 29/05 al 04/06, con riguardo alla SIM n. 3470xxx (All.4), e dal 22/05/2022 al 31/05/2022 in relazione alla SIM n. 34815xx (All.5). A dimostrazione del corretto addebito del costo del Daily Pass, si allega il dettaglio delle chiamate effettuato, nel periodo dal 01/05/2022 al 30/06/2022, dalle suindicate numerazioni, nonché quello relativo alle altre SIM, n. 34762xx e n. 34838xxx, trasmesso anche all'istante su Sua richiesta, e conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196). Preme rilevare, infine, che ad ogni attivazione del servizio Daily Pass venivano inviati SMS di notifica/informativi sulle numerazioni mobili, come documentato dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta (...). In riferimento alla omessa risposta al reclamo del 23/09/2022, nonché alla tardività di riscontro dei due reclami del 30/07/2022 e 18/11/2022, la WINDTRE precisava che, nelle more del presente procedimento, in ottica conciliativa, predisponeva l'emissione di una Nota di Credito in favore dell'utente. In diritto, l'Operatore insisteva per l'infondatezza delle domande di rimborso ed indennizzo, chiedendone il rigetto. Sotto il profilo contabile, in ultimo, la WINDTRE osservava che l'istante risulta obbligato al saldo delle fatture insolute, che allo stato ammontano a complessivi € 213.50, ovvero in alternativa ne richiedeva la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna ad eventuali indennizzi.

3. Motivazione della decisione

In punto di rito, si rileva che l'istanza della società **Axxx SRL**, è inammissibile per violazione di quanto previsto dall'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS; ed invero il citato articolo prevede che "In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della ABL S.r.l., il cui asserito rappresentante legale Sig. Dxxx non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale, omettendo altresì di integrare le richiamate documentazioni fino alla scadenza dei termini per il deposito di note. E non solo. Dalla disamina della documentazione istruttoria, con particolare riferimento ai reclami rimessi avverso il Gestore, risulterebbe che il Sig. Giulio Denaro non è il legale rappresentante, bensì l'avvocato fiduciario della società istante. A tal proposito soccorre altresì anche quanto previsto dall'art. 6, comma 2 bis del citato Regolamento, a mente del quale: "L'istanza presentata da un soggetto accreditato è inammissibile se non è corredata da copia del documento di identità del delegante e dal mandato, redatto secondo il modello stabilito dall'Autorità, con l'indicazione di un numero di utenza mobile o di un indirizzo e-mail riferibili all'utente". Poste tali premesse procedurali, l'avvocato accreditatosi presso il portale Conciliaweb che intende rappresentare la società, non solum deve depositare apposita delega o mandato, sed etiam deve produrre la carta di identità del delegante corredata di visura camerale che ne

attesti la rappresentanza legale. Conseguentemente, l'art. 14 co. 3 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS, nel richiamare l'art. 6 citato, richiede che gli stessi elementi richiesti per la conciliazione siano presenti nell'istanza di definizione, a pena di inammissibilità. Orbene, per dovuto onere di completezza, si precisa che tale produzione (mandato, visura camerale, carta identità del delegante) risulta essere stata omessa anche nel precedente grado di conciliazione, incardinato presso lo scrivente Organo. Per tali motivi, non essendo possibile verificare l'identità del soggetto legale rappresentante p.t. che ha formalizzato illo tempore l'istanza di conciliazione ovvero che ha conferito, avendone i relativi poteri, il mandato al terzo fiduciario accreditato, la domanda deve essere dichiarata inammissibile per le richiamate violazioni.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'inammissibilità dell'istanza promossa dalla **Axxx SRL** nei confronti della società Wind Tre, per violazione degli artt. 6 comma 2 e 9 comma 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS.

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, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini