

DELIBERA DL/127/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

E. CANALELLA / WIND TRE XXX

(LAZIO/D/784/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 23 ottobre 2017;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell’utente E. CANALELLA presentata in data 19/10/2016 nei confronti dell’operatore WIND TRE XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, con reclamo del 20/05/2015, ha lamentato addebiti per servizi mai richiesti relativi all’utenza xxxxxx193, per un importo complessivo di 5 euro. L’operatore non ha mai riscontrato il reclamo.

In base a tali premesse, l’utente richiedeva:

- Rimborso importi addebitati per euro 5,00;
- Indennizzo attivazione servizi non richiesti dal 11/12/14 al 04/10/16, per euro 663.00;
- Indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo, per euro 600,00;
- Spese di procedura, per euro 200.00

Per un totale di euro 1.468,00.

2. La posizione dell'operatore H3G.

Con memoria difensiva depositata in data 25/11/2016, l'operatore ha confermato l'attivazione della numerazione in data 09/03/2014, con profilo tariffario "Web Light".

In via preliminare, l'operatore eccepiva l'improcedibilità dell'istanza relativamente alla domanda di rimborso di 5 euro e del reclamo del 20/05/15, in quanto già indennizzato ai sensi dell'art. 2 comma 1, Allegato A Del. 73/11/CONS. Più precisamente, in data 14/07/2016 l'utente presentava altra domanda di conciliazione, relativamente all'utenza n. xxxxxxx177, con la quale richiedeva il riconoscimento del rimborso delle somme addebitate e degli indennizzi dovuti, mediante medesimo reclamo posto a fondamento dell'odierna istanza di definizione. Al termine di detta procedura, con verbale del 07/09/2016, H3G si impegnava a corrispondere, ai sensi del sopracitato articolo, la somma di euro 350,00 quale indennizzo per tutti i servizi addebitati sino al 16/05/2015 e quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20/05/2015.

Nel merito, l'operatore precisava di aver fatturato tutti i costi contestati secondo quanto pattuito contrattualmente. Relativamente agli addebiti per "Pagine Portale 3" e "Contenuti Portale 3", precisava che i costi erano dovuti a servizi erogati in abbonamento, attivabili solo da parte dell'utente attraverso "Portale 3" o altri siti internet mobili. I contenuti sono erogati da un partner (provider), il quale garantisce verifiche molto stringenti, verificando che il cliente abbia cliccato sul tasto conferma/acquisto prima di attivare l'abbonamento e che in ogni caso, a seguito dell'attivazione viene inviato un welcome message che informa sulle modalità di disattivazione.

3. La replica dell'utente

E' irricevibile la memoria di replica dell'utente in quanto trasmessa oltre l'orario, fissato dalla nota di avvio del procedimento per le 14.00 del giorno di scadenza.

La trasmissione via fax delle 105 pagine delle quali consta la memoria, è infatti iniziata alle ore 14.25 e terminata alle ore 15.11.

4. Motivazione della decisione.

La domanda non è procedibile.

Viene infatti accolta l'eccezione dell'operatore relativa all'improcedibilità della domanda sulla mancata risposta ai reclami, per le seguenti motivazioni.

Dall'esame della documentazione depositata da parte istante nei fascicoli 16/c/05467 (procedimento conciliativo concluso con esito positivo del tentativo di conciliazione) e L/D/784/16, emerge inequivocabilmente che il reclamo del 20/05/2015 afferente alla posizione contrattuale n. 9967049, si riferisce a due utenze mobili intestate all'utente, come confermato dalla fatturazione unitaria.

Al riguardo si osserva che l'istante ha inteso scindere le pretese circa l'attivazione di servizi non richiesti e mancata risposta al reclamo avanzando due istanze conciliative: la prima conclusa con accordo (verbale positivo del 07/09/2016), con il quale si ristorava integralmente l'utente per la mancata risposta all'unico reclamo effettuato per tutti i servizi addebitati sino al 16/05/2015; la seconda pretesa è stata avanzata con procedimento conciliativo 5730 concluso con il fallimento del tentativo di conciliazione in data 28/09/2016 ed oggi posto a fondamento del presente Il grado. In sede di conciliazione il gestore ne eccepiva l'inammissibilità, precisando di non dover accogliere le richieste già soddisfatte con accordo precedente. Ebbene, nonostante l'unicità del momento di presa conoscenza delle fatture contenenti presunti addebiti non dovuti, l'utente ha ritenuto di attivare due procedimenti contenziosi distinti basati su una contestazione che ragionevolmente si presenta unitaria, benché riferita a due utenze.

Tale comportamento è senz'altro contrario ai principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto (ex artt. 1275 e 1276 c.c.), poiché tendente ad una indebita duplicazione di indennizzi per il medesimo fatto.

Correttamente, pertanto, il gestore ha rilevato, all'udienza di conciliazione del 28/09/2016, relativa al procedimento conc. n. 5730/16, instaurato successivamente al proc. n. 5467/16 e di cui all'udienza del 07/09/2016, la duplicazione della domanda. Ogni argomentazione avversa è dunque infondata in quanto l'accoglimento esaustivo delle pretese da parte del gestore nei termini verbalizzati all'udienza del 7.9.2016, è stato esplicitamente accettato dall'utente mediante sottoscrizione del relativo verbale.

In proposito, il gestore ha dichiarato l'adempimento relativo all'indennizzo sulla mancata risposta al reclamo, e sull'attivazione dei servizi non richiesti fornendo prova della corresponsione bancaria, recante valuta, 03/10/2016 e n. cro di pagamento 0542868424927407480160233910IT.

Per quanto concerne la domanda relativa all'attivazione di servizi non richiesti, si osservi quanto segue.

La normativa sui servizi a sovrapprezzo è contenuta principalmente nel D.M. 2 marzo 2006 n. 145, "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo". Quest'ultimo stabilisce che l'accettazione dei servizi a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale ed il servizio erogato dopo l'esplicita accettazione del consumatore (articoli 12 e 13); l'art. 12 stabilisce, altresì, le informazioni obbligatorie in materia di servizi a sovrapprezzo ivi comprese quelle inerenti alle modalità di disattivazione del servizio.

Sul piano regolamentare rileva, in proposito, anche l'art. 5, comma 4, della Delibera dell'Autorità n. 418/07/CONS, in base al quale il gestore telefonico è tenuto a disattivare immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento e ad interrompere i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente. Si richiama infine, il Codice del Consumo, come novellato dal D.Lgs 21/14, nella misura in cui tali attivazioni avvengano per lo più con la stipula a

distanza, nonché tutti i presidi ivi previsti in termini di completa informativa, possibilità di recesso di cui agli artt. 45 e segg.

In particolare l'art. 65, in tema di pagamenti supplementari, stabilisce che in assenza di consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare rispetto alla remunerazione dell'obbligazione principale, il consumatore ha diritto al rimborso di dette somme.

Orbene, come già specificato in precedenza, l'operatore ha pacificamente corrisposto il rimborso della somma richiesta dall'utente, con verbale del 07/09/2016.

5. Sulle spese di procedura.

Per le spese di procedura si liquidano, ai sensi dell'art. 19, comma 6 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, tenuto conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione (congruità dell'offerta conciliativa), nonché della soccombenza sulla domanda principale, si ritiene equo compensare le spese tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal Sig. E. Canalella nei confronti della società Wind Tre XXX.
2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
3. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23/10/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto