

DELIBERA N. 074/2023/CRL/UD del 24/02/2023
G. MXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/35442/2018)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 G. MXXX del 23/10/2018 acquisita con protocollo n. 0167904 del 23/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi il 17/10/2018, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Wind Tre SpA, rappresentando quanto segue: Il 20 dicembre 2015 chiedeva informazioni su una sim che avevo acquistato nel 2012, di cui allega contratto e ricevute di acquisto, ma non riceveva alcuna risposta. L’unico segnale del gestore è stato che "Abbiamo provato a contattarla", quando non ha ricevuto nessuna chiamata in merito. Il 07/04/16 rilevava un’erosione del credito che cagionava un’interruzione linea temporanea. Si sono verificati degli addebiti anomali non dovuti precedentemente al rinnovo dell’opzione settimanale e in assenza di raggiungimento soglia, come, d’altro canto, dichiarato dal gestore. Il 16/11/15 contestava degli addebiti non dovuti per servizi a pagamento denominati "Facetime", mai richiesti. Il gestore attribuiva il numero di pratica 152xxx alla segnalazione che però non provvedeva a evadere. Il 25/08/15 contestava la mancanza di accredito del credito residuo a seguito di portabilità. Il gestore confermava la ricezione dichiarando "Verificheremo e ti faremo sapere...". Nulla accadeva successivamente. - Richieste: INDENNIZZI PER 4 RECLAMI NON EVASI in quanto non sono state adottate le misure soddisfattive previste dalla Delibera 179/03/CSP per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e poichè non vi è stata ottemperanza all’art. 8.4 che indica che, in caso di rigetto del reclamo, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata, e, soprattutto, indica gli accertamenti compiuti, e non in forma sintetica e ridotta a forma di rito, - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2400.0 - Disservizi segnalati: 1. 3341xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 16/11/2015, Data riscontro: Non risolto) 2. 3931xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 24/12/0015, Data riscontro: Non risolto) 3. 3485xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 25/08/2015, Data riscontro: Non risolto) 4. 3485xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 07/04/2016, Data riscontro: Non risolto) L’utente inoltre ha inviato memorie il 22/12/2018 con le quali contesta sia la modifica contrattuale operata dall’operatore sia la mancata evasione del reclamo.

2. La posizione dell’operatore

Wind Tre, con memoria sopra citata, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi aspetti. Inoltre l'operatore ai sensi dell'art. 14, comma 3, Delibera 203/18/CONS, rileva la mancanza di documentazione provante le doglianze proposte. Pertanto l'operatore ha chiesto di rilevare eccezioni di inammissibilità del ricorso e il rigetto integrale delle richieste dell'utente.

3. Motivazione della decisione

L'istanza non è meritevole di accoglimento. L'istanza dell'utente, che ha presentato diverse istanze dinanzi all'adito CORECOM, con riferimento all'assunta indebita fatturazione, è tendenzialmente diretta ad ottenere l'indennizzo da mancata risposta ai reclami (che diventa sostanzialmente oggetto principale dell'istanza) mentre risulta marginale il disservizio occorso ed il relativo disagio indennizzabile. Sul punto, e in generale sull'utilizzo dell'istituto contrattuale del reclamo, a fronte delle reiterate istanze di conciliazione e di definizione instaurate dall'utente nei confronti di molteplici operatori telefonici e incentrate tutte non tanto sul ristoro di un pregiudizio (trascurabile) causato da un disservizio, bensì sulla mancata risposta ai reclami avanzati sul disservizio stesso, non può sottacersi l'evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata interlocuzione e dialogo con l'operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto. Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adeguatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante. Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. Ciò in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, per i quali si ritiene che il comportamento dell'utente non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede. E precisamente: il fatto che l'utente ha reclamato indennizzi per condotte dell'operatore che non hanno comportato alcun disagio, se non sotto il profilo di un disagio personale mentre quello economico si palesa, peraltro, di lievissima entità. Non solo. I reiterati e numerosi reclami ed istanze di conciliazione e di definizione presentate dall'istante davanti a questa Autorità nei confronti dell'operatore, tutte improntate sulle stesse circostanze di fatto; la pretesa

aprioristica ed espressa di voler ricevere unicamente risposte scritte dall'operatore indipendentemente dall'esito del reclamo (e dalla regolamentazione); l'attesa della maturazione della massima misura di indennizzo riconoscibile, prima di intraprendere la via contenziosa. E' poi lungamente dirimente rispetto alla supposta strumentalità del reclamo, la circostanza che ciò che con esso viene richiesto –il rimborso di somme assunte come non dovute - sia marginale rispetto a quanto preteso con l'istanza di conciliazione/definizione all'autorità terza, a conferma dell'assenza di quel disagio indefettibilmente collegato a qualsivoglia indennizzo, tanto da non farne sostanzialmente oggetto di controversia. Non solo. La ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Non risulta che il gestore si sia sottratto alla dialettica con l'utente. Si ritiene, pertanto, di non accogliere l'istanza. 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 del signor G. MXXX nei confronti della società Wind tre (Very mobile). 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI