

**DELIBERA N. 075/2023/CRL/UD del 24/02/2023**  
**G. MXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/58840/2018)**

**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 16/12/2018 acquisita con protocollo n. 0231758 del 16/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Wind Tre SpA, rappresentando quanto segue: La bolletta n. W171xxx risulta essere stata maggiorata rispetto alle condizioni contrattuali e in violazione dell’art. 33, c. 2, let.m), D. Lvo n. 206/2005, recante il Codice del Consumo. Nella bolletta in argomento risulta essere stato addebitato un importo di € 6 per l’abbonamento ALL INCLUSIVE UNLIMITED, in eccedenza al normale costo, e € 0,73 per i costi d’incasso. Tali importi risultano essere del tutto ingiustificati per la loro natura e per l’assenza di giustificate motivazioni. Infatti l’aumento del canone non segue alcuna modifica tecnica e la previsione di una spesa di costi d’incasso appare del tutto pretestuosa e immotivata. Nulla è cambiato dalle precedenti condizioni sia in ordine di condizioni contrattuali che dell’apparato e/o della linea. Nella proposta della variazione contrattuale, infatti, non vi è contenuta la motivazione esplicita di tal aumento che, pertanto, appare assolutamente non dovuto. Il Codice del Consumo, all’articolo sopra citato, altresì, prevede tale assunto come clausola vessatoria ove contenuto nelle condizioni del contratto: tale clausola non ha valore mentre il contratto rimane valido, ai sensi degli artt. 33 e 34 del menzionato decreto. Al momento del palesamento delle clausole vessatorie, esse rientrano nel perimetro contrattuale e vanno così a ledere i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto, determinandone un vistoso squilibrio. Nella fattispecie, l’aumento imposto è stato di ben € 6,73, pari circa al 14% del prezzo prefissato. Nel periodo di riferimento non si è avuto modo di riscontrare particolari divergenze dalla situazione generale. Anzi la società telefonica stava per ampliare il proprio budget a mezzo della fusione con H3G, derivandone un copioso aumento di capitale. Al fine di segnalare l’accaduto, inviavo un reclamo il 11/10/17, che veniva riscontrato mediante l’attribuzione di un codice identificativo. Ricevevo anche un’email nella quale il gestore comunicava il non accoglimento del reclamo, senza peraltro dar conto degli obblighi previsti in caso di respingimento. Tuttavia tale assunto era riferito a una fattura differente, la n. W170xxx. La risposta, se di risposta vogliamo parlare, è stata estremamente d rito, in quanto il gestore ha voluto ottemperare al suo onere di evasione alla segnalazione ricevuta, usando ciò che avrebbe detto in caso delle più disparate occasioni e, palesamente, senza eseguire i dovuti accertamenti e darne conto. In linea con quanto contenuto nella presente, ricordo che la Delibera n. 179/03/CSP, all’art. 8.4 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. Altresì, nelle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, all’art. I.1.2 vi è una sintesi dell’ambito oggettivo del Regolamento che viene definito “molto ampio e generale”, dato che la controversia può riguardare il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti finali, stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. Il richiamo a tutte queste fonti permette dunque un’indagine particolarmente estesa, che quindi non deve essere limitata ai diritti degli utenti stabiliti dalle norme di settore, ma può legittimamente comprendere qualsiasi riferimento normativo, come i principi normativi del Codice del Consumo, con la conseguenza che possono essere sottoposte alla definizione amministrativa della pratica, tutte le fattispecie derivanti dai rapporti precontrattuali e contrattuali tra l’utente e l’operatore di comunicazione elettronica.

## **2. La posizione dell’operatore**

Wind Tre, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di inammissibilità. Inoltre, l’operatore, ai sensi dell’art. 14, comma 3, Delibera 203/18/CONS, rileva la mancanza di documentazione provante le doglianze proposte dall’utente e una carenza formale di documentazione necessaria per l’istruzione del ricorso. Inoltre l’operatore con riferimento alla variazione contrattuale ribadisce che è stata correttamente comunicata al sig. Micocci con l’invio della fattura nr W170xxx emessa ad aprile 2017, allegata agli atti. Tale modifica è stata proposta nel rispetto dell’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ai sensi del quale l’operatore ha la facoltà di modificare le proprie offerte, purché rispetti gli adempimenti normativamente stabiliti quali la comunicazione all’utente del contenuto delle modifiche con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e il riconoscimento del diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione qualora il Cliente non accetti le nuove condizioni. Quanto ai servizi aggiuntivi fatturati e ai disservizi l’operatore ritiene di aver correttamente adempiuto, tramite allegazione di copie relative a ordini e evasioni di reclami. Pertanto l’operatore ha chiesto l’inammissibilità del ricorso e il rigetto integrale delle richieste dell’utente.

## **3. Motivazione della decisione**

L’istanza dell’utente, analoga a quella recante il numero 61400 in quanto afferente le medesime doglianze in relazione alle fatture indicate, 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. A mente dell’art.8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, è bene chiarire che l’obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre



motivare il diniego, ben potendo invece il gestore limitarsi ad un riscontro verbale allorché intenda dare seguito alla richiesta dell'utente, come risulta dal tenore della risposta del servizio clienti resa in data 1.12.2015, mentre resta impregiudicato l'esito del secondo reclamo, ove sembra che l'utente sia interessato solo ad una risposta scritta, più che all'esito positivo della propria richiesta. 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 la richiesta di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" né, tantomeno, quella di rimborso, dal momento che le somme rimborsate e riconosciute a conclusione del procedimento 61400/2018 sono soddisfattive anche della richiesta di rimborso oggetto della presente 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 sig. 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](http://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