

DELIBERA N. 076/2023/CRL/UD del 24/02/2023
G. MXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/61400/2018)

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 21/12/2018 acquisita con protocollo n. 0240182 del 21/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi il 20/12/2018, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Wind Tre SpA, rappresentando quanto segue: Per quanto riguarda il malfunzionamento della linea dati, dopo vari reclami è stato eseguito un test a mezzo del sistema Nemesys, a seguito del quale è stato emesso un certificato ove era riscontrata la violazione degli impegni contrattuali che veniva notificato all’operatore. Per ciò che concerne l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, esse sono state evidenti nelle seguenti bollette: W1720xxx, contratto All Inclusive Unlimited ADSL, ove si riscontrava un aumento di e 6,73; W1802xxx, contratto All Inclusive Unlimited ADSL, ove si riscontrava un aumento di e 6,73; W1805xxx, contratto Wind Home Fibra 200, ove si riscontravano addebiti non dovuti per le voci “canone InVista”, “rata modem”, contributo vendita apparato”, costi d’incasso”, mai conosciuti prima e non previsti; W1809xxx, ove, in aggiunta alle voci di cui al punto precedente, veniva aggiunta una denominata “costo chiamate”, in aggiunta, altresì, ai costi dovuti per le chiamate vs fissi nazionali, mobili e altre tipologie chiamate; W1812xxx, ove venivano riscontrate le tipologie di cui al punto precedente. - Richieste: Rimborso di e 50 per addebiti non dovuti; indennizzo di € 720,00 per i due reclami non evasi; € 300 per 3 servizi minori non richiesti. Con il passaggio dal contratto All Inclusive Unlimited, ove era compreso il traffico voce fisso e mobile vs Italia ed Europa, a Wind Home Fibra 200, per il quale il traffico voce è a pagamento, la velocità dati non è cambiata e si è verificato un aumento di spese a fronte di nessuna miglioria, con conseguente disagio dovuto al cambiamento di abitudini e organizzazione dovuto proprio alle ragionevoli aspettative date da paventato aumento di velocità con la fibra. Per ciò chiede la restituzione di € 200 forfetari come rimborso del traffico voce, la gratuità delle telefonate vs fissi e mobili in Italia ed Europa, una considerevole diminuzione del costo dell’abbonamento pari al 50% di quello attuale al netto di accessori. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1220.0 - Disservizi segnalati: 1. 07743xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 29/05/2018, Data riscontro: Non risolto) 2. 07743xxx Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 16/02/2018, Data riattivazione: 27/02/2018) 3. 07743xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 06/06/2018, Data riscontro: Non risolto) 4. 07743xxx Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 29/05/2018, Data risoluzione: Non

risolto) 5. 0774xxxx Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. L'utente inoltre ha inviato controdeduzioni il 26/2/2019 con le quali contesta puntualmente le controdeduzioni dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di inammissibilità. Più in particolare, l'operatore chiedeva l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 20, comma 4, Delibera 203/18/CONS Regolamento, con riferimento alla richiesta di rimborso di euro 1.220,00. 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. Mxxx con l'invio della fattura nr W1706xxx 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

Si rileva un test a mezzo del sistema Nemesys, a seguito del quale è stato emesso un certificato ove era riscontrata la violazione degli impegni contrattuali che veniva notificato all'operatore. A tale proposito non vi è certezza circa l'impossibilità di fruire del servizio da parte dell'utente nei termini contrattuali. Agli atti risulta l'invio al gestore in data 29.5.2018. Non risultano riscontri all'utente in merito. Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi dal 29.5.2018 al 20.12.2018, data dell'udienza di conciliazione e prima data utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio occorso nella misura di € 615,00. Quanto, poi, alle contestazioni sulle fatture valga quanto segue. Agli atti ci sono diversi documenti denominati "reclami" tra di loro anche contraddittori. Uno dei reclami datati 6.6.2018 afferisce a fatture emesse il 20.7.2018! Con un altro reclamo datato 6.6.2018 si contestano fatture del 24.1.2018. Sotto la voce "reclamo del 20.2.2018" si trova uno dei reclami assunti come inviati l'11.10.2017. Senza ulteriormente proseguire nelle incongruenze rilevate, valga quanto segue in merito. 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. 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 allorquando 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" ma di riconoscere soltanto, in via equitativa, il rimborso della complessiva somma di € 50,00 assunta dall'istante come indebitamente sottratta nelle fatture in atti. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. G. MXXX nei confronti della società WINDTRE spa, che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 615,00 a titolo di malfunzionamento del servizio, nonché, in via equitativa, € 50,00 a titolo di somme extra contabilizzate dal gestore, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo. 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 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to