

DELIBERA 130/2023/CRL/UD del 24/02/2023
A. PXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/101312/2019)

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 A. PXXX del 24/03/2019 acquisita con protocollo n. 0127650 del 24/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante esponeva di aver sottoscritto un contratto con Wind Tre per la fornitura del servizio di telefonia mobile sulla SIM con n. utenza 392xxx e di aver riscontrato nel tempo addebiti su RID/SEPA differenti da quelli previsti contrattualmente. In data 10/08/2017 trasferiva l'utenza presso altro operatore e successivamente riceveva richieste di recupero crediti per conto di Wind Tre, alle quali ottemperava effettuando il pagamento di quanto richiesto "per non avere problemi". Chiedeva poi a Wind Tre, ad aprile 2018, copia delle fatture e del contratto, lamentando il mancato riscontro da parte dell'operatore. Sosteneva l'utente di aver sottoscritto solo un contratto per l'utenza 392xxx e disconosceva "l'altro contratto", concernente la SIM con n. 3279xxx, in relazione al quale chiedeva il rimborso di tutte le fatture inerenti. Lamentava la mancata risposta al reclamo, non avendo l'operatore fornito copia del contratto firmato, né le fatture. Sulla base degli assunti predetti, l'istante chiedeva: i. "richiediamo come da art.11 del.73/11/con All.A 300euro indennizzo per mancata risposta"; ii. "indennizzo come da art.8 del.73/11/con All.A 5660euro per una sim attiva non richiesta dal 15/02/2015 sino a marzo 2018 pari a 1132giorni per 5euro al giorno"; iii. "storno delle fatture relativa alla utenza contestata 3279xxx di importo stimato 600 euro dato che il gestore giammai ci ha fornito fatture"; iv. "ristoro spese come da del.173/07/cons pari a 200€"; v. "inoltre richiediamo che Agcom tenga conto della delibera poiché il gestore non hai mai risposto ai reclami e per tanto la delibera 73/11/cons all. a è una norma interna Agcom in riferimento agli indennizzi automatici e non la si usa a piacimento". La quantificazione complessiva dei rimborsi, stoni e indennizzi veniva quantificata in € 6.760,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Wind Tre S.p.A., eccependo in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza, "limitatamente alla domanda avversaria di ristoro per un importo pari a 6.760,00 euro", in quanto ai sensi dell'art. 20 del Regolamento di procedura il Corecom può disporre solo rimborsi o indennizzi. Nel merito, l'operatore lamentava l'indeterminatezza e genericità delle avverse contestazioni e, comunque, ne deduceva l'infondatezza, in quanto l'utenza con n. 3279xxx era stata attivata a gennaio 2017, su richiesta dell'utente, con offerta associata al numero 3926xxx e applicazione del piano tariffario "Internet 5 GIGA", a titolo gratuito fino al 14/08/2017, data in cui l'istante disattivava la SIM principale, così facendo decadere la promozione, con conseguente applicazione del costo mensile di Euro 13,18 iva inclusa a partire dal 15/08/2017. Argomentava poi l'operatore circa l'avvenuto assolvimento del proprio onere probatorio

mediante la produzione dei contratti sottoscritti dall'utente, non essendo competenza del Corecom l'accertamento della veridicità delle sottoscrizioni a fronte di contestazioni in merito. Quanto alla conservazione dei dati relativi al traffico, Wind Tre segnalava come, in virtù della normativa in materia di privacy, all'operatore fosse consentito conservarli per un periodo non superiore a sei mesi, essendo quindi esentato dal produrre documentazione in merito antecedente ai sei mesi. In relazione al reclamo del 13/04/2018, avente ad oggetto il disconoscimento della SIM 327xxx, la ristampa di tutte le fatture emesse e la ristampa del contratto, l'operatore rappresentava di aver fornito idoneo riscontro all'utente. Concludeva rilevando che l'istante non risulta debitore nei confronti di Wind Tre.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Sull'eccezione preliminare di Wind Tre di inammissibilità/improcedibilità dell'istanza relativamente alla domanda di ristoro per un importo pari ad Euro 6.760,00, va osservato che la stessa risulta estremamente generica e non specifica chiaramente quale sarebbe il motivo di inammissibilità/improcedibilità. In via interpretativa si può ritenere che l'operatore abbia inteso eccepire l'inammissibilità/improcedibilità della domanda laddove, e nella parte in cui, abbia ad oggetto la richiesta di risarcimento del danno, in quanto non di competenza del Corecom, ma in proposito va rilevato che l'istante non ha chiesto il risarcimento del danno, bensì indennizzi e ristori. Pertanto, l'eccezione dell'operatore non può essere accolta. Nel merito, l'istanza non può essere accolta, per i motivi di seguito illustrati. Sulla richiesta di storno delle fatture relative all'utenza 3279xxx. L'istante ha chiesto lo storno delle fatture relative all'utenza 3279xxxx, per un importo stimato di € 600,00, sostenendo di non aver mai richiesto l'attivazione della relativa SIM e di non poter quantificare con precisione tutti gli importi addebitati per non aver il gestore fornito copia delle fatture. L'operatore, tuttavia, ha fornito prova documentale della sottoscrizione da parte dell'istante sia del contratto relativo alla SIM con n. 3926xxx, non contestato dall'utente, con applicazione del piano tariffario "Wind Magnum", sia del contratto relativo alla SIM con n. 3279xxxx, sottoscritto in pari data (12/01/2017), con applicazione del piano tariffario "Internet 5 GIGA". Risulta quindi accertato che, contrariamente a quanto genericamente affermato nell'istanza introduttiva, l'utente ha in realtà sottoscritto due contratti: uno per la SIM 3926xxxx e uno per la SIM 32795xxx. Sebbene, per quanto qui di interesse, in quest'ultimo non sia indicato il costo mensile o la presenza di eventuali promozioni, la circostanza che l'istante non abbia mai sporto reclami per la fatturazione relativa alla predetta SIM e che abbia provveduto a saldare, nonostante li ritenesse non dovuti, gli importi richiesti da Wind Tre per la citata utenza fino alla chiusura del ciclo di fatturazione (avvenuta, stando alla documentazione prodotta dall'operatore e non contestata dall'utente, in data 07/11/2017, allorquando veniva disattivato il servizio per morosità) induce a ritenere, in difetto di prova contraria, che l'operatore abbia applicato i costi previsti e, comunque, che l'utente li abbia accettati. Pertanto, l'istante non può più dolersi dell'accaduto. La

richiesta di storno non può, pertanto, essere accolta. Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. L'istante ha chiesto la corresponsione di un indennizzo di Euro 5.660,00 per l'attivazione non richiesta della SIM con n. 3279xxx dal 15/02/2015 al marzo 2018, per un totale di 1.132 giorni, per 5 Euro al giorno. La richiesta, che si presenta oltremodo generica, non avendo l'utente specificato le modalità con cui ha individuato il dies a quo e il dies ad quem del preteso indennizzo, risulta comunque infondata, atteso che, come già illustrato nel paragrafo precedente, l'utente ha in realtà sottoscritto il contratto relativo alla SIM con n. 327xxx e, pertanto, non è integrata la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti. Di conseguenza, nessun indennizzo per tale causale è dovuto. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 11/04/2018 e ha chiesto la corresponsione del relativo indennizzo. In proposito, ricordato che, ai sensi del Regolamento indennizzi, art. 1, lett. j), il reclamo è "la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti". Va rilevato che la comunicazione PEC del 11/04/2018 non può essere qualificata come reclamo, poiché con la stessa l'istante non segnalava disservizi (non essendo del resto a tale data più cliente Wind Tre) né chiedeva l'erogazione di eventuali indennizzi, bensì chiedeva copia delle fatture relative all'utenza 3279xxx. In virtù di quanto sopra, nessun indennizzo per la suddetta causale può essere disposto. Sulle ulteriori richieste dell'istante. L'istante ha chiesto, infine: "inoltre richiediamo che Agcom tenga conto della delibera poiché il gestore non ha mai risposto ai reclami e per tanto la delibera 73/11/cons all.a è una norma interna Agcom in riferimento agli indennizzi automatici e non la si usa a piacimento". Tale richiesta, per la sua eccessiva genericità, non può nemmeno essere qualificata come richiesta, pertanto nulla deve disporsi in merito. Sulle spese della procedura. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte, le difese e il valore della controversia, si ritiene possano essere compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata da PXXX A. nei confronti di Wind Tre S.p.A. 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