

**DELIBERA N. 047/2022/CRL/UD del 25/02/2022**

**M. Lxxx / WIND TRE SPA**

**(LAZIO/D/150/2017)**

### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del 25/02/2022;

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 Assemblies 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. 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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D174 del 10/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante lamentava nei confronti dell’operatore H3G Spa, relativamente al servizio di telefonia mobile personale n. 335XXXX, mancata o parziale fornitura del servizio; interruzione/sospensione del servizio; prodotti/servizi non richiesti; spese / fatturazioni non giustificate; trasparenza contrattuale.

Nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione l’istante ha dedotto quanto segue:

- a) L’istante, nei documenti allegati al presente procedimento, riportava che in data 21.11.2016 l’operatore Tre Italia gli addebitava erroneamente la somma € 15,00 senza



- fornire motivazioni in merito ed il blocco del servizio per 20 giorni, (istanza UG contro TRE ITALIA SPA datato 15.01.2017);
- b) L'istante deduceva che il servizio delle chiamate alla data del 15.01.2017 risultava ancora sospeso e ne chiedeva la riattivazione (istanza Gu5 del 15.01.2017);
  - c) In data 6.02.2017 si teneva tentativo obbligatorio di conciliazione che si concludeva con esito negativo;
  - d) In data 09.02.2017 il Sig. Lxxx presenta formulario GU14 contro H3G SPA in cui lamentava:
    - l'addebito non corretto di € 15,00 in data 21.11.2016;
    - la richiesta di pagamento di una fattura di € 15,00 senza motivo;
    - il blocco della linea telefonica per 30 giorni in data 20.09.2016, 7.12.2016 e 05.01.2017;
    - difficoltà a parlare con gli addetti del call center a causa dei tempi eccessivi di risposta;

In base a tali premesse, l'utente richiedeva all'operatore H3G SPA:

- 1) Annullamento della richiesta di pagamento di € 15,00;
- 2) Rimborso addebito errato di € 15,00;
- 3) Indennizzo € 100,00 per blocco linea telefonica di oltre 30 gg;
- 4) Indennizzo € 50,00 per mancata trasparenza contrattuale;
- 5) Indennizzo € 150,00 per le ore trascorse al telefono compresi i tempi di attesa (3 ore totali);
- 6) Indennizzo € 150,00 per tempi di lavorazione e presentazione ricorso comprese le udienze.

## **2. L'esito dell'udienza di definizione.**

Il giorno 02.05.2017, all'udienza di definizione ex art. 16, comma 4 regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS le parti riportavano ai rispettivi scritti difensivi, preso atto del mancato raggiungimento di un accordo transattivo.

## **3. La posizione dell'operatore**

L'operatore nelle proprie memorie del 16.03.2017 deduceva quanto segue.

1. Sulla numerazione cui sono riferite le odierne contestazioni. Relativamente alle richieste avanzate dall'istante, l'operatore deduce che la numerazione 3357200169, attivata in data 31.08.2016 con profilo tariffario "Pawer 15" associata alle opzioni "All In Plus" e "Ricarica Automatica", risultava attiva sui sistemi H3G (16.03.2017) e 2. Sulla odierna contestazione. L'operatore sulle richieste formulate dall'istante nell'istanza – formulario GU14 eccepisce che le domande avanzate da controparte non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi. In rito. 3. In primo luogo Wind Tre eccepisce l'improcedibilità della istanza presentata dal Sig. Lavezzo con riferimento alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio per cessata materia del contendere in quanto il gestore ha già indennizzato la controparte per la momentanea interruzione dei servizi a seguito di istanza GU presentata dall'utente. In tale occasione l'operatore nella propria memoria difensiva si impegnava ad erogare la somma di € 5,00 quale indennizzo per la sospensione dell'utenza come previsto dalla propria carta servizi.

Tale somma veniva effettivamente erogata a compensazione del credito vantato da Wind Tre Spa, pari ad € 12,50 in forza di fatture nn. 1692924629 e 1694802484, come evidenziato nella memoria GU5. Atteso che l'operatore ha già riconosciuto la corresponsione di un congruo indennizzo, nel rispetto delle norme contrattuali applicabili al caso di specie ed anche ai fini di cui all'art. 2 all.to A Del. 73/11/CONS, nessuna ulteriore somma potrà essere erogata in favore dell'istante per la sospensione del servizio. L'operatore a sostegno della propria tesi difensiva riporta Definizioni Corecom e AGCOM per casi simili ed insiste nell'inammissibilità della domanda avanzata.

4. Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione ex art. 19, comma 4, Delibera 172/07/CONS relativamente alle ulteriori domande di indennizzo. Quanto alle ulteriori richieste di indennizzo. Sulle domande di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, per le ore trascorse al telefono e per la presentazione del ricorso, l'operatore deduce l'inammissibilità delle stesse in quanto non demandabili all'Autorità Adita per espressa previsione normativa (art. 19, commi IV e V – Allegato A Delibera 173/07/CONS). L'operatore eccepisce che tali disservizi non sono contemplati da nessuna norma contrattuale o di legge e che mascherano una richiesta di risarcimento del danno, inammissibile ed infondata.

Nel merito. 5. L'infondatezza della domanda. Il presunto illegittimo addebito di € 15,00.

L'operatore deduce che l'importo pari ad € 15,00 addebitato in data 21.11.2016 – è riferito alla ft. n. 1697116966 (non riproducibile in quanto mero documento contabile, trattandosi di utenza ricaricabile) correttamente emessa conformemente al piano tariffario scelto dall'istante.

Con contratto del 31.08.2016 controparte attivava il piano tariffario "Power 15", con annesse opzioni tariffarie "all in Plus", e "Ricarica Automatica". Tale piano e relative opzioni prevedevano un costo di € 5,00 per l'opzione "All In Plus" e un costo di € 10,00 per l'altra opzione "Ricarica Automatica". In particolare tale ultima opzione consente all'utente di ricevere una ricarica del taglio prescelto quando il credito residuo standard scende sotto la soglia dei 5,00 €. Nel mese di riferimento il Sig. Lavezzo, sceso sotto soglia, riceveva una ricarica di € 10,00.

L'operatore ribadisce che tali offerte venivano scelte dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto, pertanto non ha alcun diritto alla ripetizione della somma di € 15,00 né all'annullamento della ulteriore morosità che come dedotto ammonta ad € 7,50.

Conclude l'operatore per il rigetto di ogni domanda avversaria.

#### **4. 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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Per quanto concerne le richieste sub 1, 2 e 3 della GU14, queste devono essere rigettate ed occorre rilevare che, dalla documentazione prodotta in copia agli atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della presente procedura, emerge che i disservizi lamentati dall'istante sull'utenza n. 335XXXX, non sono stati oggetto di segnalazione prima dell'introduzione procedimento di conciliazione del 15.01.2017.

Invero, per quanto attiene le richieste sub 1 e 2 risulta depositato agli atti copia di addebito di € 15,00 data contabile 21.11.2016.

Da quanto emerge dai doc. 1 e 10 depositati dall'operatore è accertato che tra le parti interveniva contratto di attivazione della numerazione suddetta in data 29-31.08.2016 con

profilo tariffario “Power 15” associato alle opzioni “All In Plus” (€ 5,00 mensili) e “Ricarica Automatica” (€ 10,00) con addebito bancario.

Tale circostanza non è stata contestata dall’utente, il quale si li limita nell’istanza di definizione del 9.02.2017 a contestare un addebito non corretto e pagamento di fattura pari ad € 15,00 “senza motivo”.

Con memoria del 16.03.2017 l’operatore giustificava l’importo della fattura 1697116966 correttamente emessa e conforme al piano tariffario scelto dall’istante. Nel mese di novembre 2016, essendo il credito del Sig. Lavezzo sceso sotto la soglia prefissata di € 5,00 l’opzione ricarica automatica ha automaticamente eseguito una ricarica di € 10,00. Tale circostanza non contestata dall’istante.

Per quanto riguarda la richiesta sub 3 - indennizzo di € 100,00 per blocco linea telefonica di oltre 30 gg – anche tale circostanza non risulta provata né documentata.

In atti non si rinvencono contestazioni mosse all’operatore prima dell’instaurazione della conciliazione che possano attribuire al disservizio lamentato certa data di inizio e durata dello stesso. Invero, per quanto dichiarato dall’operatore nella memoria del 23.01.2017 (procedimento GU) e ribadito nelle memorie del GU14 del 16.03.2017, si presume che l’utente abbia subito un disservizio per soli giorni 5 indennizzato ai sensi dell’art. 24 Carta Servizi Wind Tre Italia prima del 23.01.2017.

Infatti, l’operatore a tale data dichiarava di aver provveduto ad effettuare una compensazione di € 5,00, per i gg di sospensione subiti dall’utente, a fronte di un debito maggiore pari ad € 12,50 e di essere quindi ancora creditore della somma di € 7,50 di cui richiedeva il pagamento.

Sul punto appare d’obbligo precisare che, ai sensi dell’articolo 2, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

In base a tale disposizione, qualora siano stati corrisposti gli indennizzi previsti dal contratto, prima di accedere alla fase contenziosa o quando il gestore si sia impegnato a farlo in occasione dell’esperimento del tentativo di conciliazione, è precluso al definitore l’utilizzo dei parametri indennizzatori regolamentari, imponendosi la eventuale reiterazione del computo dell’indennizzo secondo gli standard contrattuali. Pertanto, alla luce delle suddette disposizioni e considerate le dichiarazioni dell’operatore di avvenuta compensazione alla data del 23.01.2017 non contestate dall’istante, la richiesta non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

Quanto alle contestazioni sub 4, 5 e 6 circa la configurabilità della fattispecie di mancata trasparenza contrattuale e della pretesa pronuncia di riconoscimento di € 50,00 in favore dell’istante, e delle ulteriori richieste di indennizzo per tempi di attesa al telefono (3 ore totali) e lavorazione e presentazione del ricorso è opportuno precisare quanto segue: nessuna mancata trasparenza contrattuale può essere invocata nel caso di specie, essendo stato depositato il contratto intervenuto tra le parti. Per quanto attiene alla richiesta sub 5, la stessa non è ammissibile nella presente sede, in quanto non demandabile; per quanto attiene sub 6, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, qualora possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare (Par. III 1.2 Linee Guida ex Del. 276/13/CONS), pertanto tale richiesta dovrà essere valutata quale istanza per la liquidazione delle spese processuali.

*Sulle spese del procedimento.* Per quanto concerne le spese di procedura la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo i criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il mancato accoglimento di tutte le domande proposte dall'utente, appare equo disporre la compensazione delle spese di procedura.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

**II COMITATO  
DELIBERA**

1. di rigettare integralmente le domande proposte dal Sig. Mario Lavezzo.
2. Data la natura della decisione si ritiene equa la compensazione delle spese di procedura tra le parti.

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 25/02/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO