

DELIBERA N. 012/2023/CRL/UD del 27/01/2023
R. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/423097/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 R. Cxxx del 10/05/2021 acquisita con protocollo n. 0218453 del 10/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Cxxx lamenta nei confronti di Wind Tre S.r.l. (Very Mobile), nel prosieguo Wind, la pretesa indebita fatturazione di importi ritenuti non conformi a contratto per la linea mobile n. 329.4xxx, a sé intestata, per i quali reclamava asseritamente in data 7.03.2020. L'istante richiedeva, pertanto, l'immediata restituzione di quanto asseritamente corrisposto in maniera ultronea e sine titolo in favore dell'operatore, perchè integranti un ingiustificato arricchimento. A supporto delle proprie argomentazioni non depositava alcunchè. Successivamente, in data 3.11.2021, in replica alla memoria difensiva di Wind, impugnava e contestava ogni avversa deduzione, ritenendola infondata in fatto e in diritto. Nel merito, precisava, ampliando invero il thema decidendum di cui alla presente istanza, che “gli importi illegittimamente prelevati al Sig. Cxxx (...) per il numero di cellulare 329.4xxxxxx (piano tariffario internet 5 giga p.iva new con blocco numerazioni a tariffazione a sovrapprezzo) sono stati dal febbraio 2019 al dicembre 2019 di complessivi € 3.377,33”. Depositava inoltre, benchè oltre il termine di 45 giorni previsto dall'art. 16, co.2, delibera 203/18/CONS, ulteriore documentazione attestante i pagamenti delle fatture emesse da Wind che, pur non potendosi considerare irricevibile, perchè meritevole di valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e di completamento istruttorio (v. Agcom Delibera n. 157/11/CIR), non sembra riconducibile alla linea de qua o, perlomeno, alle contestazioni sollevate in questa sede, perché riferite ad addebiti da risoluzione contrattuale per inadempimento (cfr. doc. 24) del fascicolo istruttorio).

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella propria memoria difensiva del 14.10.2021, ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e ha chiesto il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore eccepiva, in via preliminare, (i) la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza e (ii) l'improcedibilità e/o inammissibilità della stessa con riferimento alla richiesta di storno della fatturazione emessa relativamente ai servizi a valore aggiunto, stante l'intervenuta cessazione della materia del contendere. Precisava, sul punto, come si fosse già impegnata prima dell'avvio della controversia, nell'ambito della gestione

ordinaria, a rimborsare al Sig. Cxxx, tramite l'emissione di note di credito, i seguenti importi: - € 293,54, compensato per € 41,16 su fattura n. W2xxx (ndc n. 91xxx); - € 120,05 di cui € 53,58 a parziale compensazione della fattura insoluta n. W1xxx ed € 41,16 a parziale compensazione della fattura insoluta n. W2xxx (ndc n. 91xxx); - € 221,94 (ndc n. 91xxx); - € 130,05 (ndc n. 91xxx); - € 25,16 (ndc n. 91xxx) ed € 15 a parziale compensazione della fattura insoluta n. W1xxx (ndc n. 91xxx); - € 135,53 a storno della fattura insoluta n. W2xxx (ndc n. 91xxx); - € 35,00 a storno della fattura insoluta n. W2xxx (ndc n. 91xxx). Tali lavorazioni venivano poste in essere in accoglimento dei reclami effettuati, in data 24.12.2019 e 23.01.2020, tramite punto vendita e tramite Assistenza Clienti, in merito all'attivazione e conseguente addebito di importi per servizi a sovrapprezzo non richiesti sull'utenza mobile n. 329.4xxxxx, riscontrati a mezzo sms e a mezzo mail, rispettivamente, in data 23.01.2020 e 18.02.2020. In tale occasione, si riconosceva inoltre a parte istante il rimborso dell'importo dei servizi aggiuntivi addebitati nei sei mesi antecedenti la data del reclamo, per un totale di € 941,22, di cui € 629,63 accreditati tramite bonifico ed € 311,59 utilizzati a compensazione di fatture insolte. Si legge infine in memoria che "in data 5.03.2020, a seguito di reclamo pervenuto da Axxx rappresentante legale del cliente, il rimborso già riconosciuto in ordinario veniva integrato con lo storno della fattura n. W200xxx per un totale di € 35,00; altresì, in data 6.03.2020, veniva fornito un riscontro della gestione effettuata a mezzo mail". Pertanto "€ 346,59 sono andate a compensazione di fatture rimaste insolte mentre € 629,68 sono state accreditate all'istante in due tranches, tramite bonifico, da € 155,36 con data valuta 26.03.2020 e da € 474,32 con data valuta 30.04.2020". A supporto delle proprie argomentazioni depositava le fatture e le note di credito sopra menzionate, nonché la Carta dei Servizi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS, stante la genericità ed indeterminatezza degli addebiti sollevati nei confronti di Wind, che osterebbe alla sua proponibilità, come eccepito da quest'ultimo nella propria memoria difensiva. L'operatore, nel costituirsi nell'ambito del presente procedimento, fornisce tuttavia una serie di elementi circostanziati, in fatto e in diritto, che consentono di colmare tale vizio ed individuare il thema decidendum dedotto in controversia, vale a dire la pretesa illegittima fatturazione di servizi a sovrapprezzo sulla linea mobile n. 329.4xxx. Nel merito, le richieste del Sig. Cxxx devono essere integralmente respinte attesa la cessazione della materia del contendere rilevata da Wind. Risulta infatti documentalmente provato che sono state emesse, in favore dell'utente finale, note di credito a storno degli importi addebitati a titolo di servizi a sovrapprezzo nel periodo compreso tra il 22.07.2019 e l'1.01.2020, di cui alle fatture nn. W1xxx, W1xxx, W2xxx, W1xxx e W2xxxx. Inoltre, mentre la somma di € 346,59 è stata utilizzata a compensazione di fatture rimaste insolte, la somma di € 629,68 è stata liquidata in due tranches tramite bonifici con valuta, rispettivamente, al 26.03.2020 e al 30.04.2020. Di ciò, la stessa parte istante, con comunicazione del 14.10.2021 (doc. 20) del fascicolo



istruttorio), in atti, dava conferma come segue: “la scrivente specifica i CRO appena pervenuti: marzo 2020 – importo 155,36 € - CRO 0xxx; aprile 2020 – importo 474,32 € - CRO 0xxx”. Non risulta rispondente al vero la controdeduzione di parte istante secondo cui “gli importi illegittimamente prelevati al Sig. Cxxx (...) per il numero di cellulare 329.4xxx (piano tariffario internet 5 giga p. iva new con blocco numerazioni a tariffazione a sovrapprezzo) sono stati dal febbraio 2019 al dicembre 2019 di complessivi € 3.377,33”. Ebbene, in primo luogo, gli importi controversi non ammontano ad € 3.377,33, dovendosi ritenere non dovute le sole voci in fattura che si riferiscono ai servizi a sovrapprezzo, inoltre, Wind dà atto di aver riconosciuto il rimborso dei corrispettivi così individuati anche per i sei mesi antecedenti la data del primo reclamo (24.12.2019), per un importo complessivo di € 976,27 (di cui € 346,59 a compensazione ed € 629,68 corrisposto con bonifico), ben oltre, quindi, quanto previsto dall’art. 14, co.4, All. A, delibera 347/18/CONS. Infine, l’operatore ha prodotto in allegato alla propria memoria difensiva, ai fini di ogni opportuna verifica contabile, proprio le fatture di competenza del periodo 22.07.2019 - l’1.01.2020, così come individuato a ritroso rispetto alla data di ricezione del reclamo, contrassegnate dai nn. W19158xxx, W1920xxx, W2003xxx, W1923xxx e W200xxx (cfr. docc. 6) – 10) del fascicolo istruttorio). Da un’attenta analisi, all’interno delle fatture sopra citate sono visibili addebiti per la linea n. 348.2xxx e per la linea n. 329.4xxx, rispetto alla quale era attivo un canone di abbonamento mensile “Costo Internet 10 GIGA” di € 8,00 (quindi limitato ad un’offerta per la connessione dati), a cui si aggiungevano, a seconda dell’utilizzo del terminale, i corrispettivi per il traffico voce generato. Non risulta quindi veritiera, oltrechè non provata documentalmente, l’affermazione secondo cui parte istante avrebbe attivato un’offerta all inclusive sulla numerazione de qua, laddove le fatture attestano l’attivazione di un simile piano tariffario solo con riferimento all’utenza mobile n. 348.2xxx, non dedotta in questa sede. Pertanto, considerata l’unica domanda spiegata dal Sig. Cxxx, concernente la restituzione degli importi corrisposti sine titolo in relazione all’utenza mobile n. 329.4, occorre rigettare integralmente la presente istanza per cessazione della materia del contendere. Inoltre, in ossequio al principio di corrispondenza fra il chiesto e il pronunciato di cui all’art. 112 c.p.c., non può riconoscersi alcun ulteriore indennizzo in favore di parte istante, nonostante lamenti, in maniera infondata, la mancata risposta al reclamo del 7.3.2020, stante la mancata formulazione della conseguente pretesa pecuniaria. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Tenuto conto del comportamento delle parti, peraltro, spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Respinge integralmente l'istanza del Sig. R. Cxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.a. (Very Mobile).

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to