

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. SPADONI / WIND TRE XXX

(LAZIO/D/1098/2016)

Registro Corecom n. 06

IL DIRETTORE

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 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. 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”;

VISTA l’istanza dell’utente S. Spadoni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato di aver subito l’attivazione del servizio “Super Internet”, non richiesto, a far data dal 29.9.2015; reclamava l’attivazione indebita con fax del 20/10/2015 non ricevendo alcun riscontro dal gestore.

In ragione di quanto dedotto, l’utente ha richiesto, oltre al rimborso della somma ingiustificatamente addebitata di euro 5,00 i seguenti Indennizzi:

-Euro 385,00 per attivazione di servizi non richiesti;

-Euro 600 per mancata risposta al reclamo

Spese di procedura per euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

Tre ha eccepito in via preliminare l'improcedibilità della domanda relativamente alla mancata risposta al reclamo per aver già provveduto a corrispondere all'utente, ai sensi dell'art.2 Allegato A Del.73/11/CONS, nell'ambito della procedura di conciliazione tenutasi dinanzi al Co.Re.Com. Lazio, in data 15.12.2016; si era infatti impegnata ad erogare Euro 120,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo conformemente alla Carta Servizi.

Tale importo era stato poi effettivamente corrisposto all'utente mediante assegno bancario inviato all'utente con A/R (rif. 151472041232), all'indirizzo indicato nel verbale di conciliazione.

Per le domande di rimborso di euro 5,00 e di liquidazione dell' indennizzo, chiedeva il rigetto.

Quello che erroneamente l'utente qualificava come servizio a pagamento era in realtà un'opzione tariffaria sottoscritta dall'utente già al momento della sottoscrizione, come da PDA del 29.3.2015 e pertanto il consenso del cliente era stato espresso; inoltre la fattispecie non era indennizzabile ex art.8 Delibera Indennizzi in quanto, come da consolidato orientamento Agcom e Corecom, trattasi di illegittima fatturazione, ristorabile unicamente mediante storno/rimborso delle somme eventualmente non dovute.

E, comunque, precisava che a seguito del reclamo del 26.10.2015 l'opzione tariffaria era stata prontamente disattivata, come da print screen della usim che allegava.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che la richiesta di declaratoria di improcedibilità ex art. 2, comma 1 Allegato A della Delibera 73/11/CONS sollevata dal gestore, è fondata e pertanto viene accolta.

E' applicabile infatti quanto previsto dall'art.2, co.1, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS che dispone quanto segue:*"Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. 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.*

Come da verbale del tentativo di conciliazione, risulta l'impegno del gestore all'accoglimento della richiesta limitatamente alla fattispecie della mancata risposta al reclamo, mediante il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per Euro 120,00.

In proposito si rileva senz'altro la congruità di quanto offerto dal gestore – e poi effettivamente corrisposto- in applicazione dell'art.24 della Carta Servizi: viene infatti indennizzato il reclamo del 26.10.2016 nella misura doppia rispetto a quella massima prevista per anno dalla Carta Servizi, pari a Euro 60,00.

Relativamente alle domande inerenti la fattispecie di servizio a pagamento non richiesto, si precisa quanto segue.

Risulta dalla PDA depositata dal gestore che in data 29.3.2015, l'utente abbia sottoscritto il piano ricaricabile "3power 10" con la scelta di due opzioni tariffarie/servizi accessori : "super Internet" ed "accesso al portale" ; il costo nel modulo di adesione non risulta compilato, coerentemente con la specifica riportata in calce : *"Le opzioni, se attivate contestualmente ad una ricaricabile 3, prevedono un primo periodo di gratuità ed un successivo rinnovo a pagamento con addebito automatico nel momento in cui il credito disponibile risulti sufficiente .Per maggiori informazioni in merito ai costi, condizioni o alle modalità di rinnovo delle opzioni da te sottoscritte consulta il materiale informativo o visita il sito www.tre.it "*

A fronte della pur rilevabile carenza di trasparenza tariffaria della postilla, vi è però da dire che l'utente, deducendo di essersi visto attivare l'opzione il 25.9.2015, alle ore 13.41 ha ammesso di essere effettivamente reso edotto del momento di rinnovo a pagamento e dell'importo addebitato, dal che si deduce che dopo sei mesi di gratuità, l'opzione divenisse a pagamento e che il primo rinnovo in tal senso gli fosse stato comunicato via sms.

Pertanto non ha ragion d'essere la pretesa all'indennizzo per servizio non richiesto (rectius: profilo tariffario) a far data dall'attivazione del contratto, posto che l'utente aveva scelto di fruire dell'opzione in gratuità, né dal momento della richiesta di pagamento in poi (25.9.2015), posto che il gestore ha provato di averla disattivata lo stesso giorno su semplice richiesta dell'utente, come previsto dalla regolamentazione vigente.

Inconferenti sono i richiami dell'utente all'applicazione del Regolamento ex Delibera 664/06/CONS, già abrogato dalla Delibera 519/15/CONS "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica" ed emanato in attuazione delle modifiche apportate al Codice del Consumo dalla novella del 2014, per cui il principio della non addebitabilità al consumatore dei costi per servizi non richiesti è oggi espresso dall' art. 67-quinquiesdecies; l'impianto normativo e regolamentare richiamato non è infatti riferibile al caso di specie in quanto non si verte nella tipologia di servizi aggiuntivi ad un contratto in esecuzione, cioè l'introduzione di un quid novi per cui è necessaria la prestazione di consenso espresso, bensì di opzione già contrattualizzata nel contratto per l'erogazione del servizio principale e pertanto sottoscritta dall'utente, le cui condizioni economiche, ivi incluso il passaggio dalla gratuità all'onerosità, erano già prestabilite.

Semmai, più correttamente, la valutazione dovrà indirizzarsi sulla correttezza ed esaustività delle informazioni iniziali sull'opzione rese in fase di stipula e che, dalla documentazione offerta in deposito, non appaiono rispondenti al presidio di tutela voluto dalla fonte primaria e regolamentare e, in particolare, dall'art. 3 Del. 519/15/CONS (Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi) a mente del quale *" Gli operatori adeguano i propri modelli contrattuali e adottano tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all'articolo 70 del Codice, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile" . " Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente"*

Può pertanto dedursi che l'utente non avesse compreso che la promozione sull'opzione avesse una durata predeterminata e che un preventivo sms di avviso sul prossimo rinnovo a pagamento della stessa a pagamento avrebbe potuto indurlo ad una tempestiva disattivazione al fine di evitare l'addebito indesiderato, compensando così la carenza di trasparenza iniziale.

Per tale ragione di equità, può disporsi a carico del gestore il rimborso all'utente, (mediante accredito sulla sim, ove ancora attiva) dell'importo di Euro 5,00.

4. Sulle spese di procedura.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, considerato l'esito del procedimento si dispone la compensazione delle spese tra le parti .

Per tutto quanto sopra esposto,

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Signor S. Spadoni nei confronti della società WindTre XXX nei termini di cui in motivazione.

2. Ferma l'improcedibilità per cessata materia del contendere, ai sensi dell'art.2, comma 1 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, della domanda di corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, la società WindTre è tenuta a rimborsare all'istante la somma di euro 5,00 (cinque/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data del pagamento:

3. La società WindTre XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 18/03/2019

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO