

DELIBERA N. 44

******* / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/409413/2021)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 14/09/2021;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib. n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTO in particolare l’art. 7 comma 2 della predetta legge;

VISTA l’istanza di ***** del 28/03/2021 acquisita con protocollo n. 0151252 del 29/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 28/03/2021 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre (Very Mobile). Servizio di Telefonia mobile - Tipo di contratto: Privato

L'istante riferisce che in data 21 maggio 2020 accertava sull'utenza 3208****57, attivata in data 1 dicembre 2017, un addebito complessivo di € 0,02 a valere sul credito residuo originariamente di euro 78,87, di cui:

- € 0,01 relativo ad una delle sessioni di traffico LTE effettuate il 19 maggio 2020 per complessivi 21,22 Kilobytes;

- € 0,01 quale addebito ingiustificato.

Il dettaglio degli addebiti è così sintetizzabile: € 78,87 (credito al 1 maggio 2020) – € 0,01 (addebiti per traffico internet al 20 maggio 2020 - vedi dettaglio traffico) - € 0,01 (addebito ingiustificato - vedi dettaglio traffico) – € 9,99 (attivazione promozione del 1 giugno 2020) = € 68,86 (credito al 20 novembre 2020). Il piano tariffario pro tempore vigente, denominato «Wind Easy», prevedeva per il traffico internet a consumo, mediante tecnologia di rete LTE, la tariffa base di € 0,24 / Megabytes (euro 0,000234375 / Kilobytes, da arrotondarsi a € 0,00).

Il 24 maggio 2020 inviava reclamo a PEC per conoscere le ragioni dell'applicazione di condizioni tariffarie/contrattuali diverse da quelle pattuite e ottenere chiarimenti circa l'addebito ingiustificato dell'importo di € 0,01 senza tuttavia ricevere risposta.

In sede di conciliazione, conclusa con un mancato accordo, l'operatore telefonico, per il tramite del suo legale rappresentante, lamentava in maniera pretestuosa il diritto del sottoscritto a ricorrere al competente Comitato regionale per le comunicazioni a difesa dei propri interessi in qualità di consumatore.

Afferma di non accettare alcuna forma di compressione ai propri diritti indipendentemente dalla natura dei disservizi occorsi e/o dal quantum dei danni eventualmente arrecati.

Chiede un indennizzo complessivo di € 302,51 così articolato:

- € 0,01 per sessioni traffico a volume LTE tariffate diversamente dalle condizioni tariffarie/contrattuali pattuite;

- € 0,01 per addebito ingiustificato;

- € 2,50 per profili tariffari non richiesti, ex art. 9, punto 2, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS del 18 luglio 2018;

- € 300,00 per mancata risposta a reclamo nel periodo compreso tra il 9 luglio e il 20 novembre 2020 (135 giorni), ex art. 12, punto 1, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS del 18 luglio 2018.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in € 302,52.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è costituito tempestivamente nel presente procedimento, rilevando che in data 27 maggio 2020 perveniva segnalazione relativa ad addebiti ricevuti sull'utenza n. 3208****57 e che, effettuate le opportune verifiche (in data 05/06/2020) provvedeva ad inviare mail di risposta nella quale veniva indicato che non era possibile accogliere la richiesta in quanto non si riscontravano anomalie. Veniva specificato altresì che per qualsiasi ulteriore informazione l'utente poteva contattare il servizio clienti al 159. Successivamente, alcuna altra segnalazione perveniva alla convenuta.

In data 21/11/2020 veniva presentata istanza di conciliazione la cui udienza del 22/03/2021 si concludeva con un mancato accordo.

Osserva che la controversia in oggetto verte su un'indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti.

Non ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Rispetto alla contestazione sulla mancata risposta al reclamo rileva che, nel caso di specie, l'istante reclamava a maggio 2020 e a giugno 2020 riceveva puntuale risposta a mezzo mail come da schermate riportate nella memoria difensiva.

Chiede pertanto il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento può rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione

L'utente contesta in primo luogo l'illegittimo addebito di € 0,01, ritenendo che l'operatore abbia applicato condizioni contrattuali difformi.

Il motivo è infondato. In primo luogo, come correttamente rilevato dall'operatore, la contestazione dell'istante non è riconducibile ad un'ipotesi di applicazione di condizioni contrattuali difformi che, peraltro, non viene adeguatamente motivata dall'istante.

La contestazione può essere semmai ricondotta alla fattispecie dell'indebita fatturazione.

Avendo riguardo alle risultanze istruttorie, non si comprende tuttavia perché l'addebito sia illegittimo: dalle schermate riportate nelle controdeduzioni depositate dall'istante risulta infatti un addebito di € 0,02 per consumi. Dunque, l'addebito appare giustificato.

È altresì infondata anche la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo. Dalle risultanze istruttorie emerge infatti che il Servizio clienti dell'operatore, rispetto al

reclamo dell'utente inoltrato con PEC il 24 maggio 2020, ha risposto in data 5 giugno 2020 rilevando, correttamente, che non vi era alcuna anomalia nell'offerta applicata.

Si osserva inoltre che la richiesta di indennizzo di € 300,00 appare con tutta evidenza sproporzionata rispetto al concreto pregiudizio (addebito illegittimo di € 0,01) che l'utente asserisce di avere subito e configura dunque un'ipotesi di abuso del diritto. L'istanza di indennizzo non merita pertanto accoglimento, anche in ossequio ai principi di equità e di proporzionalità costantemente richiamati dalla normativa e dalla prassi, e che a cui si conformano anche i presenti procedimenti di definizione delle controversie tra utenti e operatori.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 14 settembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
G. CESARACCIO