DETERMINA Fascicolo n. GU14/705560/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 28/09/2024 acquisita con protocollo n. 0253538 del 28/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'istante sig. XXX, in data 28.09.2024, ha avviato la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Wind Tre s.p.a. lamentando l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. L'istanza è stata rubricata con n. GU14/705560/2024. Nello specifico, riassumendo, il sig. XXX esponeva, nella qualità di intestatario dell'utenza telefonica XXX, di aver ricevuto, in data 16.06.2024, una comunicazione da parte dell'operatore con la quale gli veniva riferito che fino a tale data, a causa di un'anomalia di sistema, gli era stato addebitato un importo inferiore rispetto a quello effettivamente dovuto. L'istante sosteneva che in sede di stipula del contratto aveva pattuito, tenuto conto dell'agevolazione legata all'invalidità della coniuge ex Legge n. 104/92, un canone mensile di € 13,03, comprensivo della rata del modem per quarantotto mesi e di ogni altro servizio connesso alla linea fissa. L'istante sosteneva, dunque, che Wind Tre s.p.a. aveva modificato le condizioni contrattuali inizialmente pattuite non consentendogli, tra l'altro, di esercitare il diritto di recesso e di non aver ricevuto copia del contratto sottoscritto, sebbene più volte richiesta all'operatore. L'istante chiedeva, in conclusione: "1) di pagare € 13,03 per l'offerta attiva sulla propria linea, costo comprensivo di tutti i servizi; 2) rendere accessibile il contratto nell'area clienti; 3) rimborso delle ultime fatture rispettivamente di € 24,44 ed € 17,32 e, infine, un indennizzo quantificato in € 625,44".

Posizione operatore: L'operatore Wind Tre s.p.a. depositava memoria difensiva con relativa documentazione, contestando le doglianze di parte istante, ritenendole infondate, pertanto, ne chiedeva il rigetto. Nello specifico, l'operatore rappresentava che l'utenza dell'istante risultava attiva dal 06.06.2016, in accesso Fibra FTTC VULA, con piano tariffario Internet 100 a decorrere dal 03.10.2020 con modem in vendita in 48 rate mensili. In data 05.04.2022, su richiesta dell'utente, a seguito di presentazione di idonea documentazione, veniva attivata la "Promozione Agevolazioni Economiche disabili". Con e-mail inoltrata nel mese di giugno 2024, Wind Tre s.p.a. comunicava che a causa di un'anomalia del sistema riguardante l'applicazione delle agevolazioni per utenti con disabilità, l'istante aveva pagato, fino a quel momento, un importo inferiore rispetto a quello effettivamente dovuto in virtù dell'offerta attiva sulla propria linea, pari ad € 14,95, oltre la rata del modem di € 5,99. Conseguentemente, l'operatore informava dell'avvenuta risoluzione dell'anomalia con adeguamento del costo mensile, a decorrere dalla fattura di prossima emissione, precisando non sarebbe stato chiesto il versamento di quanto non pagato in precedenza. L'operatore conclude per la correttezza dei costi applicati, dunque, per il rigetto delle avverse pretese.

Motivazione del provvedimento: Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. L'istante lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, sostenendo di aver concluso un contratto relativo alla linea fissa (n. XXX) al costo mensile complessivo di € 13,03. Secondo la sua prospettazione, detto costo comprendeva il canone per la linea fissa, la rata del modem pari ad € 5,99 per 48 mesi e tutti i servizi annessi alla linea fissa. Ebbene, dalla documentazione versata in atti non è possibile appurare con certezza che il contratto attivato dall'istante avesse effettivamente un costo mensile di € 13,03. Il sig. XXX non ha fornito adeguato supporto probatorio a sostegno della sua domanda. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie, l'istante non ha assolto l'onere della prova, contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Wind 3 s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Ad ogni modo, quanto sostenuto dall'operatore nella memoria difensiva ha trovato riscontro nella documentazione agli atti, da cui si evince che, a causa di un'anomalia sull'offerta agevolata per clienti con disabilità, all'istante è stato applicato un costo inferiore rispetto a quello effettivamente dovuto. Inoltre, nella parte dedicata al "dettaglio offerta" risulta che il costo per le offerte ai clienti con disabilità era pari ad € 14,95, costo che l'operatore ha applicato successivamente alla scoperta/risoluzione dell'anomalia di cui sopra. Contrariamente a quanto sostiene l'istante, non v'è traccia dell'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite con l'operatore. L'istante, sin dal momento dell'applicazione della tariffa agevolata avrebbe dovuto corrispondere l'importo complessivo di € 14,95 (oltre rata del modem e servizi aggiuntivi) ma, invece, dalla metà del 2022 al mese di giugno 2024 ha pagato un costo nettamente inferiore, a causa dell'errore in cui è incorso l'operatore. La domanda dell'istante tesa ad ottenere "…di pagare € 13,03 per l'offerta attiva sulla propria linea, costo comprensivo di tutti i servizi", non può trovare accoglimento anche per come formulata, in quanto, non rientra tra le questioni di competenza di codesta autorità per le quali è prevista l'applicazione di indennizzi, ai sensi del Regolamento vigente in materia, approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS. Anche l'ulteriore richiesta di parte istante di rendere accessibile il contratto nell'area clienti non può trovare accoglimento. Valga, sul punto, quanto innanzi esposto, non rientrando l'oggetto di tale doglianza tra quelle di cui al Regolamento approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS. Dalle argomentazioni di cui al presente provvedimento, consegue il rigetto della richiesta dell'istante di ottenere il rimborso delle ultime due fatture, poiché, dall'analisi di tali documenti commerciali, risulta la correttezza degli importi fatturati da Wind Tre s.p.a. Tra l'altro, una delle fatture fa riferimento al periodo in cui all'istante veniva erroneamente applicato un costo inferiore a quello dovuto. Anche dalla verifica delle singole voci dell'altra fattura di cui l'istante chiede il rimborso (€ 24,44), risulta corretto l'addebito, comprendente il costo di € 14,95 per l'offerta agevolata, oltre € 2,00 ed € 1,50 per i servizi aggiuntivi attivi sulla linea ed € 5,99 per la rata del modem. Giova precisare che tale fattura è la prima emessa successivamente alla risoluzione del problema legato al costo applicato sull'offerta. Nel caso di specie, in conclusione, non può trovare applicazione la richiesta di indennizzo invocata dall'istante. Tutte le richieste dell'istante sono da intendersi rigettate. In caso di rigetto, come quello di specie, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 28/09/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo