AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 237/2022/CRL/UD del 08/09/2022
R. Mxxx/WINDTRE SPA
(ISTANZA LAZIO/D/299/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 della Sig.ra R. Mxxx di cui al prot. D1477 del 13/03/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **Posizione dell'utente:**

La Sig.ra Mxxx, intestataria della linea mobile 335/5830525 con operatore H3G – oggi Wind Tre – lamenta l'illegittima ed immotivata disattivazione, operata senza preavviso,

della suddetta SIM con decorrenza dall'11.11.2017 e fino al 30.01.2018. Lamenta altresì che in sede di riattivazione della SIM, l'Operatore non avrebbe riattivato una serie di vantaggiosi piani tariffari – precedentemente fruiti dall'utente – quali il piano autoricaricante denominato "Tuomatic", l'opzione "Welcome to Italy", l'opzione per il traffico dati "Superinternet", nonché dell'opzione "raddoppia la ricarica new". Sostiene, tra le altre, che all'atto della disattivazione sulla scheda erano presenti bonus di autoricarica già maturati per un totale di € 40,00, oltre ad un credito residuo di € 5,00.
A supporto delle doglianze tutte deduce di aver inviato una serie di reclami – sia a mezzo fax che pec – nel periodo compreso dal 20.11.2017 al 18.02.2018, senza ottenere motivate risposte, oltre ad aver ottenuto presso lo scrivente Corecom Lazio un provvedimento d'urgenza a mezzo GU5 per la riattivazione della SIM.
Per tali motivi ha richiesto con istanza GU14 ed in sede di integrazione delle proprie memorie difensive:
a) indennizzo ai sensi dell'art 4, comma 1 e 2 dell'All. A Del. 73/11/Cons per la sospensione senza preavviso della SIM 335/5xxxxxx per il periodo dall'11.11.2017 al 30.01.2018;
b) indennizzo per la ritardata riattivazione del numero 335/5xxxxxx avvenuta in data 30.01.2018.
c) indennizzo per la mancata riattivazione dei piani tariffari precedentemente fruiti, ovvero il piano autoricaricante denominato "Tuomatic", l'opzione "Welcome to Italy", l'opzione per il traffico dati "Superinternet", nonché dell'opzione "raddoppia la ricarica new".
d) il rimborso dei bonus di autoricarica maturati all'11.11.2017 per un totale di € 40,00, oltre al credito residuo di € 5,00.
e) indennizzo per le mancate risposte ai reclami.
f) il rimborso delle spese di procedura per € 200,00.

2. Posizione dell'Operatore WIND TRE:

Dalla disamina della documentazione presente in atti, non risulta alcuna memoria depositata dall'Operatore in propria difesa

3. Motivazione della decisione:

A) In merito alla sospensione amministrativa del servizio dall'11.11.2017 al 30.01.2018 la domanda è meritevole di accoglimento. Ed infatti, per giurisprudenza costante di questa Autorità è illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso. Ne deriva l'applicabilità dell'art. 4, comma 1 ex All. A Del. 73/10/Cons a mente del quale: "*Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*". *Per tali*

motivi si potranno calcolare € 7.50 per 80 giorni di sospensione, così per un totale di € **600,00.**

B) La domanda di indennizzo per la ritardata riattivazione del numero 335/5xxxxxx non può essere accolta in quanto trattasi di duplicazione della richiesta indennitaria contenuta sub A) e parzialmente assorbito dall'indennizzo sopra liquidato per la cessazione dell'utenza.
C) La domanda di indennizzo per la mancata riattivazione dei piani tariffari precedentemente fruiti, ovvero il piano autoricaricante denominato "Tuomatic", l'opzione "Welcome to Italy", l'opzione per il traffico dati "Superinternet", nonché dell'opzione "raddoppia la ricarica new" non può essere accolta per i motivi di seguito specificati. Ed infatti, l'omessa riattivazione di un piano tariffario unilateralmente sospeso dal Gestore non è *stricto sensu* indennizzabile in termini di delibera se non nella misura in cui l'omessa o la ritardata attivazione abbia comportato un esborso di costi maggiore a carico dell'utente (fattispecie non concretizzatasi nel caso concreto). Trattasi, pertanto, di una scelta commerciale del Gestore non sindacabile in questa sede. Del resto, neppure il Corecom adito avrebbe il potere di condannare l'operatore convenuto ad un obbligo di *facere* (riattivare il precedente piano tariffario) non rientrando peraltro tali ipotesi peraltro tra i provvedimenti previsti dalla regolamentazione procedurale vigente.
D) In assenza di controdeduzioni del Gestore, sarà possibile accogliere la domanda di rimborso di **€ 45,00**, maturate all'11.11.2017, titolo di autoricarica sulla SIM dell'utente
E) Sulla mancata risposta al reclamo del 12.02.2018 la domanda non risulta ammissibile nella misura in cui l'udienza di conciliazione si è tenuta il successivo 21.02.2018. a distanza di soli nove giorni dal reclamo allegato. Ed invero, gli Operatori Telefonici dispongono di un termine di 45 giorni prima di poter tempestivamente rispondere alle doglianze dell'utente. Nel caso di specie l'intervallo di tempo risulta inferiore ai termini minimi previsti dal Regolamento e dalla Carta dei Servizi.
F) Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l' Autorità ha facoltà di "*riconoscere altresì il rimborso delle spese"*, in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino "*necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura*". Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura, ivi compresa l'udienza di discussione del 16.07.2018 la quale – come si evince dai verbali – è avvenuta da remoto. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. A parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra R. Mxxx, WindTre SPA è tenuta a corrispondere le seguenti somme:
   a) ex art. 4, comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio per un totale di **€ 600,00 (seicento/00);**
   b) il rimborso degli importi di autoricarica maturati sulla propria SIM all'11.11.2017 **€ 45,00**.
2. La Windtre SPA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini