

DELIBERA 278/2023/CRL/UD del 10/05/2023
E. Rxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/98450/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 E. Rxxx del 18/03/2019 acquisita con protocollo n. 0117231 del 18/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del numero mobile 3328xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 18.03.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: - di essere cliente Wind da più di 30 anni, con piano tariffario autoricarica; - che, nel corso del rapporto contrattuale, ha accumulato un credito telefonico superiore a € 3.300,00; - che improvvisamente e senza alcun preavviso, in data 26 settembre 2018, il proprio credito viene azzerato; - Il 27 settembre 2018 contattava (pratica reclamo n. 1130715353) il call centre per chiedere delucidazioni al riguardo; - veniva comunicato all'utente che il credito era stato azzerato per presunte anomalie di traffico; - non gli veniva, tuttavia, specificato l'anomalia riscontrata e nemmeno veniva ricontattato da Wind per ottenere un chiarimento; - l'utente evidenzia inoltre che il piano tariffario autoricarica sarebbe tuttora attivo. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto (da ultimo nella memoria di replica): i. la restituzione del credito da autoricarica maturato nel corso di 30 anni e illegittimamente azzerato; ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. il rimborso delle spese della presente procedura. Nello specifico, l'istante, nel formulario UG14, ha richiesto il pagamento complessivo della somma di € 3.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre S.p.A., con memoria del 02.05.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare, che: - In data 24/09/2018 la sim +39 32025xxx riceveva, dalla convenuta, un addebito sul credito residuo della sim pari all'autoricarica ricevuta dopo aver inviato all'intestatario sig. Rizk il seguente messaggio: "Gentile Cliente, la informiamo che e' stato riscontrato un reiterato utilizzo del servizio, finalizzato ad autoricarica, difforme dai principi di buona fede e correttezza, in violazione dell'art.6.1, n.6 delle Condizioni Generali di Contratto. Provvederemo pertanto nelle prossime ore alla decurtazione del relativo bonus generato. Dal 25/09/18 il suo piano tariffario non prevederà più l'Autoricarica per le chiamate ricevute. Info e dettagli su wind.it o chiamando il 155"; - che sulla suddetta sim, attiva con piano tariffario BeWind, listino che prevedeva un bonus di autoricarica in funzione del traffico ricevuto, venivano effettuati approfonditi controlli che avevano riscontrato sulla stessa un reiterato ed anomalie nell'utilizzo del servizio; - in particolare, sarebbe emerso che il volume delle chiamate ricevute e la conseguente autoricarica, configuravano un uso del servizio difforme da quanto previsto dagli articoli 4.1 e 6.1 delle Condizioni Contrattuali. - Infatti, in più di un'occasione, è stato generato traffico giornaliero uscente e/o entrante finalizzato ad autoricarica superiore a due ore; - in tal

senso, l'operatore produce un prospetto, con indicazione oraria delle ore di utilizzo abusivo del servizio di autoricarica, relativamente al mese di marzo-aprile 2018; - In ogni caso, si è proceduto alla decurtazione del bonus generato da autoricarica, solo dopo aver preavvisato l'utente, che è stato informato sia tramite SMS sia tramite Servizio Clienti. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso in fase di istruttoria, le domande possono trovare accoglimento solo parziale. Con la richiesta sub i., l'istante ha compulsato il Corecom Lazio chiedendo la restituzione del credito da autoricarica maturato nel corso di 30 anni e illegittimamente azzerato. L'istanza è fondata parzialmente. L'Agcom ha già ampiamente affrontato (nella delibera Agcom n. 11/09/CIR, nonché nelle successive delibere relative alla medesima operazione di "messa in scadenza" del credito del 4-5 ottobre 2007) la questione della maturazione da parte degli utenti di ingenti somme mensili di autoricarica e della conseguente forma di "autotutela" prescelta dal gestore. L'Autorità, già in quella occasione, applicando le norme contrattuali dell'operatore, complessivamente improntate ad un canone di "uso normale" e ragionevole del servizio, ha individuato un parametro di uso normale del diritto, che all'epoca è stato indicato in 3 ore giornaliere al massimo in ricezione per ogni utenza (cfr. sul punto anche Agcom Delibera n. 4/11/CIR). Il predetto parametro è stato individuato sulla base di criteri in linea di massima condivisibili per qualsiasi utente e quindi anche per l'odierno istante. Orbene, dalla documentazione allegata, l'operatore ha sì dimostrato il superamento di tale soglia, ma solamente con riguardo al periodo marzo-aprile 2018 (allegando un prospetto orario giornaliero di consumo non contestato dall'utente nella sua realtà fattuale), mentre l'azzeramento del credito è intervenuto solo molto più tardi, nel mese di settembre 2018. In una simile situazione, ha già insegnato l'Autorità che, se dai tabulati risulta che solamente in alcuni mesi l'utente abbia superato la soglia di un "uso normale" del servizio, all'utente dovrà essere riconosciuto il rimborso di una somma, individuata sottraendo dall'importo messo in scadenza dall'operatore quello pari alle eccedenze maturate dall'utente oltre le soglie di "uso normale" del servizio (cfr. Agcom Delibera n. 94/10/CIR). Non essendo possibile il calcolo nella presente sede, ai sensi dell'art. 20, comma 4, delibera Agcom n. 203/18/CONS, può nondimeno ordinarsi all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente, procedendo al ricalcolo del credito da autoricarica, espungendo solamente quello derivante da traffico anomalo extra-soglia, relativo ai mesi di marzo/aprile 2018. Con la richiesta sub ii., l'utente ha invece chiesto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza non può essere accolta, in quanto l'istante non ha dimostrato di aver inoltrato reclami scritti non riscontrati; mentre, per quanto riguarda le segnalazioni al call center, l'operatore ha provato documentalmente che vi è stato riscontro ad esse. Inoltre, anche nella memoria di replica, l'istante non ha contestato tale dato. Da ultimo, quanto alle spese della procedura, tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS e dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, in

ragione della reciproca soccombenza, appare corrispondente ad equità disporre la compensazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. E. Rxxx nei confronti di WINDTRE spa, che pertanto è tenuta a procedere al ricalcolo del credito da autoricarica, espungendo quello derivante da traffico anomalo extra-soglia, relativo ai mesi di marzo/aprile 2018. Spese di procedura compensate.

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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini