

## **DECRETO DC/94/19CRL**

### **S. MORETTI / WIND TRE (GU14/57807/2018)**

Il Commissario straordinario

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 modificato 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. 296/18/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”*;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di S. MORETTI del 13/12/2018 acquisita con protocollo n. 0228796 del 13/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente lamentava l'aumento del canone sulla propria utenza mobile che, originariamente era di Euro 5,00 mensili. Richiedeva pertanto un indennizzo per non aver potuto utilizzare l'utenza dal 4/10/2017.

### **2. La posizione dell'operatore**

Wind Tre preliminarmente eccepiva l'ammissibilità complessiva dell'istanza non essendo stata indicata alcuna numerazione e/o numero di contratto cui erano riferiti i fatti, in spregio a quanto previsto dal comma 1 dell'art. 6 della delibera 203-18 che prevede espressamente al punto b l'indicazione – pena l'inammissibilità – del “numero dell'utenza interessata dal disservizio (...)”. L'utente, infatti, è stato titolare di più abbonamenti mobili prepagati sia ex Tre sia ex Wind (ma anche fissi ex Infostrada) e, inoltre, non aveva indicato una specifica data cui riferire i fatti che sono all'origine del presunto “aumento”. Eccepiva inoltre l'ammissibilità della domanda di “risarcimento per mancato utilizzo del numero” che, oltre a non essere demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 203/18/CONS) all'Autorità adita, appariva incongruente con i fatti esposti, con i quali lamentava esclusivamente un presunto aumento di canone. Nel merito rappresentava che, prendendo in esame il formulario UG C-07002-18, probabilmente l'istante intendesse riferire le proprie doglianze alla numerazione 339....853 abbinata ad una utenza prepagata a consumo con piano tariffario Wind Easy su cui il cliente aveva attivato due opzioni - Wind Easy dal 07/12/2017 e Wind Smart dal 14/11/2017. Al cliente non era addebitato alcun canone ma solo il costo del rinnovo delle opzioni che è stato solamente “riproporzionato” da ogni 4 settimane a mensile, senza dare luogo ad alcun aumento annuale. Per tale variazione l'istante è stato doverosamente informato con SMS del 15/01/2018. Il sig. Moretti poteva ad ogni modo in qualunque momento disattivare l'opzione o le opzioni senza alcun costo ed usufruire dei servizi voce ed internet a consumo, secondo il piano tariffario sottoscritto Wind Easy. Rilevava infine che la presunta sospensione amministrativa dal 4 ottobre 2017 non è mai stata oggetto del prodromico tentativo di conciliazione, né mai lamentata prima dell'istanza di definizione; peraltro trattandosi di una utenza prepagata, questa non era soggetta ad alcuna sospensione amministrativa in quanto poteva effettuare traffico in

uscita solo se presente plafond di traffico per opzioni attive o credito residuo. Concludeva quindi per il rigetto della domanda.

### 3. Motivazione della decisione

L'utente ha lamentato che il non preavvisato aumento della tariffa pattuita dagli originari Euro 5,00 mensili, gli ha impedito di utilizzare l'utenza risolvendosi tale evento, di fatto, in una sospensione amministrativa della stessa. Preliminariamente, si rappresenta che non è fondata l'eccezione di ammissibilità sollevata dal gestore per non aver l'istante indicato a quale numerazione fosse riferita la domanda, poichè nel formulario Gu14 è rilevabile la compilazione dell'apposito campo che reca la numerazione 339....853 ; e comunque il gestore ha potuto ricostruire la vicenda e risalire al contratto per utenza prepagata agevolmente, specificando la presenza di due opzioni attive, la Wind Easy dal 07/12/2017 e la Wind Smart dal 14/11/2017. Nel merito, invece, è condivisibile quanto affermato dal gestore sull'inammissibilità della domanda di indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza, in quanto trattandosi di contratto prepagato, la funzionalità della stessa è condizionata alla presenza di credito sufficiente a garantire, o il rinnovo dell'eventuale promozione sottoscritta o, altrimenti, la generazione di traffico contabilizzato a consumo secondo la tariffa del piano tariffario prescelto , sempre fino ad esaurimento del credito acquistato presente sulla sim. Dunque , nel caso di specie, la sim non è stata mai sospesa ma è rimasta sempre attiva sui sistemi Wind Tre, pur essendo tecnicamente inibite le relative funzionalità per effetto della condotta dello stesso utente, che ha scelto di non effettuare più ricariche lasciando esaurire quelle esistenti, non consentendo così né il rinnovo dell'opzione, né la possibilità di generare traffico a consumo. Ciò chiarito, si debbono esaminare i fatti che hanno motivato l'utente alla condotta descritta: avendo infatti sottoscritto l'opzione promozionale al costo di Euro 5,00 al mese, questi ha dedotto l'aumento del costo di rinnovo ad Euro 10,00 ( cfr. UG) , asseritamente in assenza di una valida giustificazione. Il gestore, d'altro canto, ha obiettato di non aver apportato alcuna modifica tariffaria, ma di aver meramente ripristinato la tariffazione mensile al posto di quella a 28 giorni , come previsto dalla legge 172/2017, senza apportare alcun aumento annuale . Il testo del sms inviato il 15.1.2018, non è di alcun ausilio a verificare l'ipotesi, in quanto genericamente riferito al riproporzionamento al mese solare di tutte le fatturazioni dei piani tariffari, rinviando ad altro successivo avviso "l'eventuale" modifica dell'importo anche delle tariffe: nulla è possibile concludere dunque, in base alla documentazione offerta da controparte, sull'evenienza che tale modifica dei costi si sia effettivamente verificata. In realtà, tale onere probatorio ricadeva sull'utente, in base all'ordinario principio processuale che chi avanza una pretesa deve provare i fatti che ne stanno a fondamento : nel caso di specie tale prova consisteva nella produzione del contratto originario con la prevista tariffa e supporto documentale circa il lamentato aumento del suo costo, che nel presente procedimento resta indimostrato ( l "an") , in quanto negato dalla parte convenuta . Del resto la nuova tariffa di 10,00 Euro/mese è accennata solo nel formulario per l'istanza di conciliazione e riproposta in forma del tutto indeterminata nell'istanza di definizione. Pertanto la domanda dell'utente non può essere accolta.

**DECRETA**

**Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza depositata dal Sig. S. Moretti nei confronti di Wind Tre XXX. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11/07/2019

Il Commissario Straordinario

F.TO