

DELIBERA N. 84/2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/253896/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 17/12/2020;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 05/03/2020 acquisita con protocollo n. XX del 05/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 29 novembre 2017 sottoscriveva l'offerta 3Fiber 1000 che comprendeva fibra illimitata alla velocità di 1000 mega, SIM prepagata 1000 minuti, 200 sms, 2 GIGA di internet ad ogni rinnovo, chiamate da fisso a consumo, MODEM WiFi di ultima generazione, il tutto al costo di 19,90 euro mensili per 12 rinnovi e, successivamente, 29,90 euro mensili;
- b) in data 11 gennaio 2019, senza preavviso, i servizi voce e dati venivano interrotti;
- c) il servizio clienti chiariva che l'utenza era stata disattivata a causa della mancata ricarica telefonica nell'ultimo anno solare;
- d) il gestore, il 18 dicembre 2019, comunicava via SMS che l'offerta era stata rinnovata per una ulteriore mensilità salvo poi, alcuni giorni dopo, disattivarla;
- e) si vedeva quindi costretto ad attivare una nuova utenza, assolvendo agli oneri relativi sia all'offerta convergente, attivata nel 2017, sia alla nuova sim, attivata nel gennaio 2019;
- f) il 14 gennaio 2019 inviava un reclamo, non riscontrato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) riattivare l'offerta sottoscritta il 29 novembre 2017;
- II) rimborso di 25 euro per la sostituzione della SIM;
- III) rimborso delle somme di cui al nuovo piano tariffario;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- V) indennizzo per interruzione del servizio dal 14 gennaio 2019 alla effettiva riattivazione;
- VI) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta di rimborso delle spese di procedura è inammissibile, stante la gratuità dell'intera procedura;
- 2) la domanda di risarcimento del danno non è ammissibile in sede Corecom;
- 3) il 29/11/2017 veniva attivata sim ricaricabile con numerazione XXX, in convergenza con il numero fisso XXX, sim che veniva disattivata con causale "scadenza prepagata", senza alcuna variazione del canone della linea fissa;
- 4) il 14 gennaio 2019 il cliente attivava una nuova sim sulla quale, nella medesima giornata, veniva recuperato il numero disattivato;
- 5) l'utenza attivata il 29/11/2017, come da condizioni contrattuali, aveva una validità di 12 mesi dall'attivazione o dall'ultima ricarica, oltre ad un ulteriore mese in cui la sim poteva essere abilitata al ricevimento di servizi gratuiti;
- 6) trascorso detto periodo senza ricariche, l'utenza è stata disattivata, in conformità a quanto stabilito dall'articolo 5.4 delle condizioni generali di contratto;
- 7) l'operatore inviava SMS con cui il cliente veniva notiziato della validità della sim per una ulteriore mensilità, trascorsa la quale l'utenza sarebbe stata disattivata, cosa che è effettivamente accaduta, stante il fatto che non è stata effettuata alcuna ricarica;
- 8) il 4/10/2019 proponeva istanza GU5, che veniva archiviata in quanto il cliente confermava che la numerazione era attiva;
- 9) non è mai pervenuto alcun reclamo prima dell'istanza al Corecom.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Nella propria memoria di replica l'istante ribadisce quanto già indicato nel formulario, sottolineando che da circa un anno pagava sia le somme riferite all'offerta convergente fisso/mobile, non più attiva, sia quelle riguardanti la nuova sim; precisa di non aver mai chiesto il risarcimento del danno; all'atto della stipula del contratto il cliente non era stato informato della necessità di effettuare ricariche periodiche per mantenere attiva la sim; la disattivazione è avvenuta senza alcun preavviso; i reclami non sono mai stati riscontrati; la società è stata sanzionata dall'Autorità per condotte simili a quella dedotta nella presente controversia; le informazioni precontrattuali prevedevano rinnovi automatici, senza necessità di esborsi ulteriori; il contratto era espressamente indicato come contratto a canone fisso, che pertanto non richiede ricariche; la disattivazione è stata illegittima in quanto l'ultima ricarica è stata effettuata nel dicembre 2018, quando il canone è stato addebitato sul conto corrente dell'istante; l'art. 8.9, all. A della delibera 8/15/CIR stabilisce che la disattivazione delle utenze prepagate presuppone l'assenza di

rapporti commerciali per un periodo continuativo di 24 mesi, previo preavviso, che, nel caso di specie, non è mai stato ricevuto. In base a quanto precede, l'istante insiste per l'accoglimento della domanda.

Il Responsabile del procedimento, con nota dell' 11 novembre 2020, ai sensi dell'articolo 18, comma 2 del Regolamento, chiedeva all'operatore di depositare documentazione atta ad evidenziare gli addebiti riguardanti l'offerta convergente fisso/mobile oggetto della controversia. La richiesta veniva evasa dal gestore il 16 novembre 2020.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione di inammissibilità riguardante le spese di procedura in quanto l'articolo 20, comma 6 del Regolamento prevede la possibilità della loro liquidazione.

Parimenti, per quanto concerne l'eccezione riguardante le richieste risarcitorie, non si rinviene alcuna domanda in tal senso nell'istanza di definizione.

In relazione alle richieste dell'istante, poi, sempre in via preliminare, va evidenziato che non rientra nei poteri del Corecom quello di procedere all'attivazione o riattivazione di offerte commerciali, pertanto la richiesta sub I) non potrà essere trattata.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito riportati.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, risulta che l'utente, in data 29 novembre 2017, attivava una utenza fissa ed una ricaricabile mobile. Il modulo riferito a quest'ultima utenza, datato e sottoscritto, riporta che il cliente "dichiara di conoscere ed accettare le condizioni generali di contratto", le quali, all'articolo 5.4, stabiliscono che "in caso di Servizi UMTS prepagati "3" fornirà al Cliente i predetti Servizi UMTS per periodi di 12 (dodici) mesi decorrenti dal giorno di attivazione della SIM o dall'ultima operazione di pagamento ("ricarica"). Trascorso detto periodo, "3", previa comunicazione al Cliente a mezzo SMS, si riserva di disattivare la SIM, con diritto del Cliente alla restituzione del solo Credito Residuo".

In relazione a tanto, l'istante, nelle memorie di replica, ha dichiarato che il servizio si è interrotto in data 11 gennaio 2019 senza tuttavia aver ricevuto la comunicazione via SMS indicata nella disposizione contrattuale sopra riportata, né vi prova della stessa nella documentazione versata agli atti del fascicolo.

Per questo motivo, considerato che l'operatore, nella propria memoria, afferma che il 14 gennaio la numerazione 335/8176153 era attiva e l'istante, nelle proprie repliche, scrive che in quella data è stata attivata un'offerta per il recupero della medesima numerazione, può ritenersi che la sospensione della numerazione ha interessato l'arco temporale 11 gennaio 2019 – 14 gennaio 2019, e pertanto, in base al combinato disposto

degli articoli 5, comma 1 e 13, comma 6, l'utente ha diritto alla somma di euro 22,50 (7,50 euro/die x 3 gg).

La richiesta di rimborso sub II) può essere accolta: l'articolo 8.9 della delibera Agcom n. 8/15/CIR prevede infatti che l'operatore informi il cliente della clausola contrattuale relativa alla sospensione e consenta la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione senza oneri aggiuntivi; pertanto, tenuto conto, da un lato, di tale previsione e, dall'altro, della mancanza di prova dell'invio del messaggio informativo, si ritiene che l'istante abbia diritto alla restituzione della somma di 25 euro corrisposta per l'attivazione di una nuova sim.

La richiesta di rimborso sub III) non può invece essere accolta: al di là della circostanza che gli asseriti esborsi non sono stati documentati, sta il fatto che detti importi rappresentano il corrispettivo di un servizio fruito, e pertanto appaiono dovuti.

Neppure risulta che, in seguito alla disattivazione della sim per mancata ricarica, l'utente abbia ricevuto addebiti ingiustificati. Dalla documentazione versata agli atti dal gestore in esito alla richiesta di integrazione istruttoria, e segnatamente dalle fatture nn. XXX del 5 luglio 2018 e XXX del 5 gennaio 2019, risulta infatti che i costi ivi contemplati si riferiscono esclusivamente al piano 3 FIBER 1000 MEGA, attivo sulla numerazione fissa 075/34492, senza alcun riferimento ad addebiti riguardanti la numerazione mobile oggetto di questa controversia, non menzionata affatto nella detta documentazione contabile, come pure non è per nulla contemplato il relativo piano tariffario.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento atteso che non risultano risposte alla pec del 14 gennaio 2019. Pertanto, tenuto conto dei 45 giorni liberi a favore dell'operatore per rispondere al reclamo, spetta all'istante la somma di euro 300,00 (in base ai parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, considerando il periodo 28/2/2019 – 8/10/2019, data del riscontro fornito dal gestore in sede di procedimento GU5).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme eventualmente da restituire devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, XX – XX per i motivi sopra indicati, l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- rimborsare all'istante la somma di 25 (venticinque) euro relativa all'attivazione di una sim;
- versare all'istante la somma di euro 22,50 (ventidue/50), ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 1 e 13, comma 6 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui sopra dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

- il rigetto della altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 17 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli