

**DELIBERA N. 57/2019**

**XXX / WIND TRE  
(GU14/10160/2018)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 30/9/2019;

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 Assemblee 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 29/08/2018 acquisita con protocollo n. XXX del 29/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione alle utenze private XXX e XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 26 maggio 2017 sottoscriveva un contratto per l'utenza mobile XXX;
- b) il 25 luglio 2017 subiva il furto del terminale;
- c) in tale circostanza, si avvedeva del fatto che l'opzione Recupera + Kasko, al costo di 5 euro mensili, non era stata attivata;
- d) in luogo di quell'offerta, era stato indotto a sottoscrivere altro contratto dati con numerazione XXX, che non aveva richiesto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) l'annullamento dei contratti ai sensi degli articoli 21 e 23 DL 209/2005;
- II) rimborsi ed indennizzi.

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

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

- 1) la domanda è generica: l'istante riferisce la contestazione all'utenza XXX, tuttavia poi contesta anche la mancata attivazione dell'opzione Kasko sulla linea XXX, limitando il diritto alla difesa dell'operatore;
- 2) il 25 luglio 2017 il cliente contatta l'operatore per informazioni sulla procedura di furto/smarrimento e dichiara di non voler sospendere la sim;
- 3) in pari data, contatta nuovamente il servizio clienti e chiede la sospensione dell'utenza per furto/smarrimento;
- 4) in data 4/1/2018 l'utenza non oggetto di contestazione XXX è stata convertita da abbonamento a ricaricabile dati con piano Super Web Time prima della scadenza del vincolo contrattuale, previsto per il 26/11/2019;

5) il 19/2/2018 la linea viene riattivata su richiesta del cliente, in seguito al contatto al Servizio Clienti e in seguito alla sostituzione della sim effettuata dal rivenditore;

6) il 22/3/2018 in seguito a contatto da parte dell'istante al Servizio Clienti, viene sospesa nuovamente la linea per furto/smarrimento;

7) sul contratto sottoscritto e firmato dal cliente a maggio 2017 per l'utenza XXX non è indicata l'attivazione della polizza Kasko, mentre sono indicate le opzioni accessorie previste per il contratto (ricarica automatica, opzione Lte, opzione Giga Days); inoltre la tipologia di contratto sottoscritto, ovvero Free vendita a rate ricaricabile, non prevede la possibilità di aggiungere la kasko, modalità prevista solo per gli abbonamenti, come anche riportato sul sito istituzionale;

8) risulta inoltre regolarmente sottoscritto il contratto relativo all'utenza dati XXX, sul quale è indicato il costo del web pocket e l'importo rateizzato di euro 49 con anticipo pari a zero; inoltre, la rata di addebito del terminale presente in fattura viene contestualmente scontata nella fattura di riferimento;

9) in caso di furto del telefono acquisito con formula Free vendita a rate ricaricabile relativo al n. XXX, non è quindi previsto il reintegro del terminale e la sim può essere utilizzata per la fruizione dei servizi sostituendo la sim oggetto di furto con una nuova sim con identico numero e identiche caratteristiche tariffarie: tale offerta, infatti, prevede la possibilità di cambiare lo stesso terminale in corso di applicazione del contratto, o di restituirlo;

10) pertanto, in caso di furto non è previsto il reintegro del terminale, acquisito dal cliente e quindi di sua proprietà;

11) stante l'infondatezza della domanda, non risulta dovuto alcun indennizzo.

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

Nella propria memoria di replica, l'istante ribadisce che, in relazione all'utenza XXX aveva richiesto l'attivazione della polizza Kasko Plus; conferma l'avvenuta attivazione di altra sim dati 392 1391672 con web pocket, superflua visto l'elevato numero di giga già in godimento; i messaggi pubblicitari del gestore sono ingannevoli ed il sito web fa riferimento al servizio "Recupera" per l'offerta Free; l'offerta Giga Days avrebbe dovuto essere gratuita. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste di annullamento dei contratti, rimborsi ed indennizzi.

### **3. Motivazione della decisione**



In via preliminare, si ritiene di non accogliere l'eccezione di inammissibilità per genericità dell'istanza mossa dall'operatore in quanto la domanda presenta i requisiti di cui all'articolo 6 del Regolamento.

Passando al merito, l'istanza non può essere accolta per i motivi di seguito riportati. L'istante contesta, sostanzialmente, la mancata attivazione delle opzioni Kasko e Recupera, grazie alla quale avrebbe potuto ottenere gratuitamente dal gestore un nuovo terminale, in sostituzione di quello che gli era stato rubato. Tale affermazione, tuttavia, non è sostenuta da alcun corredo probatorio, idoneo a dimostrare che il contratto sottoscritto prevedeva effettivamente la sostituzione del terminale rubato con uno nuovo, con oneri a carico dell'operatore.

A questo proposito, non risulta, dalla documentazione versata in atti, che il contratto stipulato dall'istante prevedeva tale opzione.

Lo stesso istante, nel reclamo del 31/1/2018, denuncia "la mancata inserzione della clausola assicurativa sul furto", elemento questo che rende pacifica la circostanza della mancata previsione negoziale della clausola di cui si lamenta la mancata applicazione.

D'altronde, il Regolamento di servizio dell'opzione Kasko Plus chiarisce che si tratta di un "servizio di assistenza tecnica per la riparazione del terminale oggetto del contratto Free o per altre offerte consumer in abbonamento Tre che includono l'acquisto di un terminale..." (art. 2) e prevede che in caso di furto del dispositivo il canone è comunque dovuto ed il cliente ha diritto al mantenimento del diritto alle prestazioni Kasko Plus "mediante l'acquisto di un terminale sostitutivo, di medesima marca e modello ..." (art. 8).

Lo stesso servizio "Recupera", in base al materiale illustrativo presente agli atti del fascicolo, prevede la facoltà di acquistare lo stesso modello di smartphone ad un prezzo scontato.

Circa poi le contestazioni riferite alla Web Poket, risulta agli atti regolare proposta di abbonamento del 26 maggio 2017 concernente l'attivazione del piano Super Internet Special 5GB con offerta "vendita rate Abb. 30", per la Web Pocket riferita alla numerazione XXX.

Per quanto sopra esposto, pertanto, la domanda non può essere accolta.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, Fraz. XXX, XXX – XXX, nei confronti dell'operatore WindTre XXX, per le motivazioni sopra riportate.

Spese di procedura compensate.

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, 30/9/2019

IL PRESIDENTE