

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/157250/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX , del 30/07/2019 acquisita con protocollo N. 0338788 del 30/07/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La Sig.ra XXXX XXXX , di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società WIND Tre S.p.A., in relazione all’utenza mobile XXXXXXXXX di tipo pre-pagato, la cessazione amministrativa dell’utenza de qua. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato testualmente quanto segue: ”... l’articolo 8, comma 9, dell’Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR stabilisce testualmente che “i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. I fornitori di servizi che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall’ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. I fornitori di servizi informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero”. “...La Società ha leso il mio diritto di conoscere con adeguato preavviso la decorrenza della sospensione ovvero cessazione dei servizi associati alla numerazione a me intestata e non vi è alcuna possibilità di "scoprire" la data di scadenza né tramite il sito tre.it né tramite applicazione My3. Inoltre, non prevedendo la riattivazione gratuita (ed on line - ho pagato 15 €) dei servizi sulla medesima numerazione, ha violato la disposizione che impone la non onerosità della procedura di recupero. La condotta contestata è quindi contro le norme disposte dall'Autorità Garante per le

Comunicazioni. La sim non sarebbe dovuta essere cessata in alcun modo senza adeguate comunicazioni e/o modalità tali da darci la possibilità di evitare tale evento. Deve pertanto essere ripristinato lo stato di cose "ex ante" la cessazione della linea, cioè a dire il piano tariffario e l'opzione gratuita Superinternet". In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) riattivazione del piano tariffario presente insieme all'opzione Superinternet gratuito; 2) indennizzo per cessazione del servizio: 7,50 €/gg x 10 gg = 75,00 €; 3) indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti: 5,00 €/gg, ad oggi sono trascorsi 282 giorni: 1460,00 €; 4) indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio gratuito Superinternet: 100,00 € 5) rimborso di 15 € pagati per l'acquisto della nuova sim (l'operazione non è stata "gratuita").

L'operatore WIND Tre S.p.A., di seguito Wind, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con l'allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. L'utenza mobile XXXXXXXXX veniva attivata in data 17/07/09 con piano ricaricabile 3Senzascatto opzioni Gente di 3-30 (opzione autodisattivante) e opzione SuperInternet. La sim veniva disattivata in data 11/10/2018 per "SCADENZA PREPAGATA", ed al momento della disattivazione era presente sulla scheda un credito residuo di euro 0,05. Nel proseguo la società ha evidenziato che l'articolo 5 delle Condizioni Generali di Contratto, – Durata – al punto 4 statuisce 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")... si riserva di disattivare la SIM, con diritto del Cliente alla restituzione del solo Credito Residuo". Ed ancora ha novellato l'art. 5.5 riportandolo testualmente: "In tutti i casi di recesso o disattivazione della SIM prepagata, il Credito Residuo potrà essere trasferito a richiesta del Cliente su altra SIM 3 ricaricabile, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da "3" e disponibile sul sito www.tre.it. In alternativa il Cliente potrà richiedere la restituzione del Credito Residuo presente sulla SIM al momento della disattivazione, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da "3" e disponibile sul sito www.tre.it, ovvero trasferirlo presso altro operatore, contestualmente all'attivazione della prestazione di portabilità del numero, ai sensi del successivo art. 8.2". In data 12/10/2018 l'istante si rivolgeva al Corecom Sicilia per chiedere l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU5) al fine di aver riattivata la sim, nonché delle opzioni attive sulla stessa e la restituzione del credito residuo. Pertanto in data 15/10/2018 veniva redatta la memoria ex art 5, nella quale testualmente la società WIND dichiarava: " con riferimento all'istanza pervenuta si rappresenta che la sim oggetto di istanza è stata disattivata in data 11/10/2018, in quanto come previsto dal processo l'ultima ricarica a pagamento è stata effettuata in data 14/12/2016. L'istante potrà recarsi presso un punto vendita per effettuare gratuitamente la sostituzione sim in quanto è stato accreditato l'importo di euro 15,00 e rientrare in possesso della numerazione e delle opzioni attive con il credito residuo presente alla scadenza". Quindi per quanto sopra argomentato, la resistente società ha evidenziato che alcuna responsabilità è imputabile alla stessa in quanto si è provveduto alla riattivazione di nuova SIM consumer su ICCD fittizio avente piano tariffario ricaricabile Power 15 e nessuna opzione attiva, in modo da permettere al cliente di attivare ciò che riteneva più consono alle sue esigenze e/o eventualmente riattivare 3Senzascatto SuperInternet 3GB, rinnovo gratuito. Inoltre ha evidenziato che in pari data (15/10/2018) venivano erogate due ricariche: una ricarica di € 15,00 rimborso dei costi che la cliente aveva sostenuto per la sostituzione, ed una ricarica di euro 0,05 a rimborso del credito residuo. Nella data del 29/10/2018, pertanto il Corecom Sicilia archiviava il procedimento GU5/30143/2018 "... data l'attivazione della nuova SIM e il contestuale recupero del numero". L'istante solo nella data del 13/11/2018 effettua la sostituzione SIM presso il dealer con pos XXXXXXXXX. Quindi, per quanto sopra argomentato la WIND ha evidenziato che alcun ritardo nel recupero della numerazione disattivata per scadenza SIM può essere ascritta alla stessa, ed ha chiesto al Corecom nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato Preliminarmente si evidenzia la scarsa documentazione depositata in atti dall'istante a supporto delle richieste formulate e la poca chiarezza espressa nella descrizione dei fatti, atteso che all'atto della presentazione dell'istanza di cui si discute (30/07/2019), il primario disservizio lamentato, cessazione della sim, risulta già risolto dalla società convenuta nella data del 15/10/2018. Risulta significativo altresì il mancato deposito di alcun scritto da parte dell'istante su quanto dichiarato e documentato dalla società resistente nella memoria. Nel merito, le richieste di cui ai punti 1) 3) 4) e 5) che vengono qui trattate congiuntamente, sono destinate al rigetto per le motivazioni che seguono. Tali richieste difatti, risultano

superate alla luce della condotta tenuta dall'utente, che posta a conoscenza delle modalità di riattivazione, coma da informativa ricevuta nella data del 15/10/2018 a seguito del deposito della memoria di WIND , ex. art 5 del Regolamento, che per chiarezza si riporta di seguito testualmente "... L'istante potrà recarsi presso un punto vendita per effettuare gratuitamente la sostituzione della sim in quanto è stata accreditata la somma di euro 15,00 (quindici/00) e rientrare in possesso della numerazione e delle opzioni attive con il credito residuo presente alla scadenza 0,05 (cinquecentesimi)..."; solo nella data del 13/11/2018, quindi a distanza di più di un mese del lamentato disservizio, si è recata presso il dealer pos XXXXXXXXX, per la sostituzione della sim coma da documentazione probante depositata in atti dalla società convenuta. Ed ancora risulta significativo, il fatto che dopo tale data (13/11/2018), l'utente in relazione ai lamentati disservizi, non abbia formulato alcun reclamo né scritto né verbale. Tale comportamento, denota la mancanza d'interesse da parte dell'istante, a quanto oggi richiesto. Mentre in considerazione di quanto avvenuto, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio trova accoglimento, nei limiti di seguito precisati. In primo luogo, è incontestabile che la cessazione dell'utenza sia avvenuta il 11/10/2018, come dichiarato dalle parti. Secondo quanto disposto dall'articolo 8, comma 9 dell'allegato A) alla delibera n. 8/15/CIR, del 13 gennaio 2015, occorre comunicare all'utente la futura sospensione con un preavviso di trenta giorni. Nel caso in esame, non vi è stato alcun preavviso, poiché le schermate allegate da Wind non provano l'invio di alcun SMS in tal senso. Alla luce di quanto argomentato, la richiesta di cui al punto 2) indennizzo per sospensione del servizio, previsto all'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi, risulta legittima in quanto la sospensione è avvenuta in assenza del previsto preavviso. Con riferimento all'arco temporale utile ai fini del calcolo dell'importo dovuto, occorre dare atto che con reclamo del 11/10/2018, l'istante ha, per la prima volta ed unicamente, manifestato interesse alla riattivazione e che, nella data del 15/10/2018, in sede di deposito di memoria ex.art.5 del Regolamento da parte dell'operatore, lo stesso è stato edotto della riattivazione della numerazione mobile de qua. Pertanto la predetta data costituisce il termine finale per il calcolo dei giorni di sospensione del servizio, in quanto l'utente avrebbe potuto procedere alla riattivazione dell'utenza, se ne avesse avuto la primaria necessità già in tale data, e non nella successiva e tardiva data del 13/11/2018 come documentato dall'operatore con documentazione probante in atti depositata. Tanto premesso, l'arco temporale di riferimento quindi è compreso tra la data del 11/10/2018 alla data del 15/10/2018, per cui, ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento sugli indennizzi, è dovuto un indennizzo pari ad euro 7,50 pro die, per un totale di 05 giorni e un indennizzo pari ad euro 37,50 (trentasette/50).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/07/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 37,50 (trentasette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione della sim. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara