

DETERMINA Fascicolo n. GU14/340546/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx G. - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 dell’utente Mxxx G., del 16/10/2020 acquisita con protocollo n. 0428082 del 16/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, utente privato n.1. 3383xxxx, per Servizio di Telefonia mobile, lamenta la mancata attivazione del servizio LTE (servizio LTE consente di accedere ai servizi di alta velocità 4G LTE) compreso nel prezzo di € 11 al mese, relativamente all’acquisto, avvenuto il 18.03.2018, di una sim. Richiede i seguenti importi: € 180 per reclamo non evaso (€ 60 per anno) (Carta servizi TRE 2018); € 100 indennizzo per mancata attivazione servizio (Regolamento indennizzi AgCom). Le argomentazioni

dell'istante si rilevano dai seguenti atti del procedimento e relativi allegati: Reclamo del 20.03.2018, Intimazione del

27.03.2018, Reclamo del 27.12.2018, Memoria del 05.02.2019, Memoria del 24 aprile 2021 di replica alla memoria difensiva del gestore.

2. La posizione dell'operatore Nella propria memoria difensiva, del 23.04.2021, il gestore contesta le richieste dell'utente con i seguenti motivi: Eccezioni preliminari -Inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, nonché formulate per le numerazioni non riportate correttamente da parte istante; -Riunione dei procedimenti depositati dall'istante numero GU14/145536/2019 e numero GU14/142732/2019 trattandosi della stessa linea mobile oggetto anche dell'attuale contenzioso; - Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione ai sensi della Delibera 353/19/CONS riguardo la richiesta di rimborso delle spese di procedura attesa la gratuità della medesima tramite Concilia web; -Genericità e indeterminatezza delle domande circa i fatti contestati non essendoci alcun elemento di prova a fondamento delle richieste dell'utente in violazione dell'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS che prevede che la domanda contenga tra le altre cose i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti. Nel merito La proposta di contratto sottoscritta si riferisce alla forma "All in Prime Smart 11", al costo di 11,00 euro mese (rata telefono 4,33 euro +opzione All In Prime 6,67 euro) con addebito diretto su metodo di pagamento scelto da parte istante. Il contratto è stato cessato per portabilità verso altro operatore il 17/06/2020. L'offerta prevedeva quale servizio aggiuntivo con opzione il servizio LTE (Long Term Evolution) che consente di accedere ai servizi di alta velocità 4G, gratuitamente fino al 31.12.2018 e al costo mensile di 1 euro in data successiva. Nella proposta di abbonamento non viene indicata alcuna clausola che riguarda l'opzione LTE e nelle condizioni di contratto era previsto che "Il sottoscritto è inoltre consapevole ed accetta che l'attivazione di un piano tariffario che prevede l'offerta del servizio voce comporta l'abilitazione del servizio dati, del servizio Ti ho cercato, del trasferimento delle chiamate in segreteria telefonica e, in base al telefono utilizzato, anche il servizio ricevuta di ritorno SMS. Per informazioni e guida alla disattivazione gratuita è disponibile il sito www.tre.it". Né nella prima parte della proposta di abbonamento, né nella seconda parte si parla dell'opzione LTE. Dalle condizioni di contratto si rileva che detta opzione veniva inizialmente concessa in promozione a costo "zero" fino al 31.02.2018, poi è passata a 1€ al mese. Il gestore fornisce la scheda contenente il dettaglio del traffico evidenziando che fosse sprovvista di credito residuo con il quale effettuare il prelievo per tale opzione, da cui la mancata attivazione del servizio. Di questo fatto veniva informato l'istante, in quanto il Servizio Clienti ha risposto alla richiesta di rimborso effettuata dal signor Micocci, fornendo la prova (risposta 06.04.20). Riguardo alla liquidazione degli indennizzi, richiama la delibera 276/13/CONS, nella parte in cui l'Autorità ha precisato che bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore, qualora abbia concorso nella causazione del danno o non abbia usato l'ordinaria diligenza per evitarlo. Riguardo la richiesta di "€ 100 indennizzo per mancata attivazione servizio" contesta la mancata allegazione di documentazione e la genericità, richiamando la Determina Direttoriale n. 48 del 23/10/2020 Corecom Puglia secondo la quale "La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. In ultimo, e nell'ipotesi in cui il Co.Re.Com volesse disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto, eccedisce il comportamento "concludente" del Gestore, con richiamo della Delibera n. 58/2020 del Corecom Calabria: "(...) Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, giacché il reclamo risulta riscontrato per "facta concludentia", con la risoluzione del guasto (...)".
3. Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare parziale accoglimento, per un indennizzo pari ad euro 100,00. Punto dirimente della presente controversia è il motivo del ritardo nella attivazione del servizio e della mancata attivazione dell'opzione LTE. Al riguardo si evidenzia che il canone mensile del contratto era di 11,00 euro mensili, composto dalla rata telefono, per 4,33 euro, più il costo dell'opzione All In Prime 6,67 euro. L'opzione LTE veniva inizialmente concessa in promozione a costo "zero" per le attivazioni fino al 23.09.2018 e fino al 31.12.2018. Successivamente è passata da 0 € a 1 € al mese. Seppur risulta veritiero quanto sostiene il gestore, che la proposta di contratto non conteneva la richiesta di attivazione dell'opzione LTE, tuttavia risulta che tale richiesta è stata fatta con separato modulo (vedi all.5 dell'istante). Il gestore motiva il ritardo della attivazione del servizio e della mancata attivazione dell'opzione LTE con l'esistenza di

un insoluto di € 1,00, circostanza che viene confermata dallo stesso utente nel reclamo del 20.03.2018” L’istante ha avuto modo di poter rendersi edotto di un insoluto di appena € 1, in occasione di varie richieste, che ha provveduto a saldare senza indugio“ (vedi all.7). Tale pagamento, che l’istante nella memoria del 05.02.2019 dichiara di avere eseguito “ mediante l’invio della disposizione del bonifico di € 1 a mezzo pec, al pari del mezzo usato per l’invio del reclamo “ non risulta allegato agli atti. La questione dell’insoluto deve però intendersi risolta, visto che vi è stata la conseguente attivazione del servizio, come da ammissione dello stesso istante, che indica la data approssimativa del 18.05.2018 (vedi memoria del 05.02.2019). Di conseguenza nessuna censura può farsi al gestore, in quanto “Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l’utente provveda a saldare l’insoluto e a trasmettere all’operatore copia del bonifico effettuato, quest’ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l’utente ha diritto ad un indennizzo per l’illegittimo protrarsi della sospensione dell’utenza” Delibera Agcom n. 45/10/CIR. Questo comporta però che anche l’opzione LTE, gratuita per le attivazioni fino al 23.09.2018 doveva essere attivata a quella data. Considerato però che dal 01.01.2019 non era più gratuita, ma al costo di 1 euro mensile, e avendo fornito il gestore il dettaglio del traffico, dal quale si evince la mancanza di importi a credito sul quale prelevare detto importo, la contestazione non ha rilievo per gli anni successivi. Pertanto, l’indennizzo va riconosciuto per il ritardo nell’attivazione di un servizio gratuito, ai sensi dell’art.4 comma 3 dell’allegato A delibera n.347/18/ CONS per l’importo di euro 1 al giorno, relativamente al periodo 19/05/2018 – 23/09/2018 per l’importo massimo di euro 100, che si ritiene risponda anche conforme ad un criterio equitativo al quale devono informarsi le deliberazioni di cui trattasi. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 16/10/2020, è tenuta a 1. corrispondere un indennizzo di € 100,00. Spese di procedura compensate. 2. La società Wind Tre è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento della presente determinazione entro il termine di 60 giorni, decorrenti dalla notifica della stessa.

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, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to