

DELIBERA N. 148/2019

**XXX / WIND TRE
(GU14/42304/2018)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01/10/2019;

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 dalla delibera n. 296/18/CONS e da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera Agcom n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e

la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 08/11/2018 acquisita con protocollo n. 0185521 del 08/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01.10.2019; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 08/11/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 11.09.2018), quanto segue. In data 26 marzo 2018 si reca presso un negozio del gestore, che non la informa di modifiche tariffarie/contrattuali. In data 19 aprile 2018 effettua pertanto la solita ricarica di euro 10, che in base al contratto stipulato avrebbe dovuto garantirle l'uso del telefono per quattro settimane, e cioè fino al 17 maggio. Invece, già il mattino del 29 aprile, e cioè dopo soli 9 giorni, il telefono risulta inutilizzabile per mancanza di credito. Chiamando il 133, l'operatore la informa che per riattivare il servizio è necessario pagare 15 euro, senza fornire spiegazioni sul perché la ricarica da 10 euro non avesse funzionato. A questo punto, in data 30 aprile si reca presso un negozio del gestore per comprendere cosa stesse succedendo. La titolare chiama allora il 133 per avere delucidazioni. Le viene risposto che mancano euro 0,86 e che sarebbe stato sufficiente effettuare una ricarica da euro 10 per riattivare il servizio. Acquista dunque una ricarica da 10 euro lo stesso giorno, ovvero il 30 aprile. Ciononostante, il telefono risulta di nuovo inutilizzabile. Si reca di nuovo presso lo stesso negozio per capire la ragione di questa disfunzione; la titolare di nuovo richiama il 133. L'informazione ricevuta questa volta è in totale disaccordo con la precedente, essendole chiesto di effettuare una nuova ricarica di euro 10 per riattivare il servizio. A questo punto, in mancanza di giustificazioni fornite dagli operatori del 133 sulla fine fatta dalle ricariche di 10 + 10 euro acquistate in precedenza, per non perdere ulteriori importi decide di rinunciare ad effettuare ulteriori acquisti di credito telefonico. L'istante ritiene che sarebbe bastato che già in data 26 marzo il negozio cui si era rivolta l'avesse informata che il piano tariffario sarebbe stato modificato nella fatturazione a partire dal mese di aprile, passando dai 10 euro delle 4 settimane ai 10,86 euro mensili, così da poter eseguito fin da subito le ricariche di importo adeguato. Non solo. In merito agli importi delle ripetute ricariche effettuate, "fagocitati" senza alcuna spiegazione plausibile, sarebbe stato sufficiente che gli operatori del 133 avessero fornito ai gestori che li hanno più volte interrogati la semplice informazione che l'opzione ALL IN LARGE di cui era titolare era sospesa, e che tutte le ricariche venivano perciò computate "a consumo", con conseguente durata molto più limitata. Questo il motivo per il quale anziché

essere coperta con 10 euro per i previsti 28 giorni, risultava esserlo solamente per 9 giorni. Per comprendere meglio le ragioni di tutto ciò, richiede anche alla compagnia i tabulati delle telefonate relative al periodo in oggetto. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) indennizzo per mancata disponibilità della linea; 2) indennizzo per mancanza di trasparenza e informazioni relativamente agli importi delle ricariche; 3) rimborso per spese di procedura. Con successiva memoria in data 16.01.2019 di replica rispetto a quanto affermato da Wind (si veda memoria difensiva sotto riportata), l'istante ribadisce di non avere mai ricevuto adeguati chiarimenti, ivi compreso l'sms informativo (rispetto all'adeguamento normativo sulla fatturazione mensile) in data 23.01.2018, mai pervenuto a differenza di quanto sostenuto dall'operatore. A tal fine, l'istante allega foto del display del proprio smartphone a riprova del mancato ricevimento. L'istante ribadisce inoltre come la mancanza di una corretta informazione da parte di Wind abbia fatto sì che, pur non risultando la linea telefonica "tecnicamente sospesa", a partire dal 28 Aprile 2018 il telefono, per quanto sopra riferito, sia risultato di fatto non utilizzabile; ciò fino al 12/8/2018, data di ripristino del corretto funzionamento della connessione a seguito di esaurienti informazioni "finalmente" ricevute presso altro punto vendita. A riprova di tali difficoltà nell'uso del telefono richiama i tabulati allegati da Wind, da cui è possibile evincere una drastica riduzione del traffico telefonico durante tale periodo (28.04.2018/12.08.2018).

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 11 gennaio 2019, in relazione alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. Rileva innanzitutto la genericità di quanto riferito dall'istante e l'assenza di prove fornite al riguardo. Precisa poi che: - l'utenza de quo non è mai stata oggetto di sospensione e/o di malfunzionamenti, come peraltro chiaramente desumibile dalla descrizione dei fatti compiuta in istanza; trattandosi infatti di una utenza prepagata il traffico in uscita può avvenire a consumo oppure (attivando specifiche opzioni) a soglie; - in seguito all'introduzione della Legge n. 172 del 4 dicembre 2017 e delle successive linee guida pubblicate da Agcom il 20 dicembre 2017, tutti gli operatori hanno dovuto uniformare il rinnovo delle tariffe con addebiti mensili; nel caso quindi dell'opzione All In Large 2GB il rinnovo è dunque passato da € 2,50 settimanali a € 10,86 mensili, dal primo all'ultimo giorno del mese con un risparmio di 1,64 nei mesi con 5 settimane a fronte di 86 centesimi in più nei mesi con 4 settimane; - l'informativa riguardo tale adeguamento alla normativa è stata comunque puntualmente resa alla cliente in data 23/01/2018 mediante invio di SMS regolarmente consegnato; - nei mesi successivi, da gennaio a marzo, la cliente ha ricevuto specifici messaggi in cui veniva avvisata dell'esaurimento della soglia dell'opzione nonché del fatto che, una volta esaurita, l'utilizzo del servizio sarebbe stato a consumo e quindi in base alla tariffa del proprio piano tariffario, con relativa decurtazione di eventuale credito disponibile sulla sim; qualora alla data dei vari rinnovi non fosse stato presente credito sarebbe stata necessaria quindi una ulteriore ricarica; - nel periodo da aprile a settembre 2018 (mese in cui si è svolta l'udienza di conciliazione) per l'utenza de quo sono state effettuate unicamente 4 ricariche per un importo complessivo di 50,00 euro, ragione per la quale, ammontando invece complessivamente a 54,30 euro il costo del rinnovo dell'opzione per i 5 mesi suindicati, non si comprende quale sia il maggiore esborso eventualmente sostenuto dall'istante posto che, come peraltro si evince dai tabulati, ha regolarmente fruito del

servizio per tutti e 5 i mesi, tabulati dai quali è altresì possibile verificare il regolare rinnovo dell'opzione a € 10,86 alle date 12/08/2018, 14/09/2018 e 14/10/2018.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, trattate congiuntamente, non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Infatti, in linea di massima, deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale qualora, in base alle divergenti dichiarazioni delle parti, risulti evidente che l'utente non sia stato debitamente informato, in modo chiaro esatto e completo (anche ai sensi dell'articolo 4 della Delibera n. 179/03/CSP), sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte commerciali proposte dall'operatore. Nella fattispecie in esame, non paiono tuttavia ravvisabili inadempimenti imputabili all'operatore sotto il profilo della completezza delle informazioni fornite all'utente avendo questi, come nel caso di specie, dato prova di aver adempiuto a tutti gli oneri informativi su di lui incombenti. Al riguardo, Wind produce infatti copia di: - sms informativo, riguardante il suddetto adeguamento alla normativa, inviato all'istante in data 23/01/2018 e risultante essere stato regolarmente consegnato; - specifici messaggi inviati nei mesi successivi (da gennaio a marzo) e risultanti anch'essi essere stati regolarmente consegnati, con cui l'istante veniva avvisato dell'esaurimento della soglia dell'opzione e che, ad esaurimento avvenuto, l'utilizzo del servizio sarebbe stato a consumo e quindi in base alla tariffa del proprio piano tariffario, con relativa decurtazione di eventuale credito disponibile sulla sim, ed inoltre che, qualora alla data dei vari rinnovi non fosse stato presente credito sarebbe allora stata necessaria una ulteriore ricarica. L'istante, al contrario, a parte una foto del display dello smartphone di sua proprietà per dimostrare il mancato ricevimento di tali sms informativi, da cui peraltro non è dato evincere neppure l'anno di ricevimento di quelli ivi presenti, non produce alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto. Non risulta agli atti avere nemmeno inoltrato reclamo per mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema ed eventualmente provvedere alla sua risoluzione. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Neppure le richieste di cui ai punti 1) e 3) possono essere accolte, in quanto entrambe logicamente riconducibili alla medesima problematica (asserita carenza di idonea informazione) oggetto della richiesta, non accolta, di cui al punto 2).

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 01 ottobre 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi