

DELIBERA N. 47/2021

**XXX XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/144739/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/09/2021;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX XXXX del 04/07/2019 acquisita con protocollo n. 0292903 del 04/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione del 04/07/2019 riferito al contratto mobile business intestato alla società XXX XXX XXX, il sig. XXXX XXXX, in qualità di legale rappresentante della stessa, presentava in data 04/07/2019 istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). Parte istante lamenta la parziale interruzione del servizio "Top Mondo" con riferimento all'invio di sms, dallo stesso riscontrata per la prima volta in data 10/01/2018. In particolare precisava che mentre si trovava all'estero, scopriva a seguito di verifica con il servizio clienti, di non poter utilizzare il servizio sms in uscita in quanto sulla sim XXXXXX risultava un importo in negativo per € 193,00 dovuto a traffico effettuato all'estero. Continuava chiarendo di aver aperto la segnalazione numero XXXX a seguito della quale gli veniva risposto che sarebbero serviti alcuni giorni per riportare il traffico a zero. In data 23/04/2018 riscontrando lo stesso disservizio, inviava una pec all'Operatore rimasta tuttavia priva di riscontro. In data 13/11/2018 parte istante si trovava all'estero e non riusciva ad utilizzare il pacchetto dati incluso nell'opzione "Top Mondo" richiesta e riattivata in data 08/11/2018 e segnalava pertanto telefonicamente il disservizio all'Operatore precisando che il traffico voce in entrata e in uscita funzionava invece regolarmente. L'Istante aggiungeva quindi che l'addetto del gestore telefonico gli avrebbe risposto che il disservizio era ancora dovuto alla presenza del credito in negativo di cui sopra. Nelle proprie repliche alla memoria ritualmente depositata dall'Operatore, il sig. XXX evidenziava che trattandosi di sim prepagata non comprendeva come la stessa avesse potuto produrre un credito negativo all'estero e di non avere a disposizione la ricevuta di consegna della pec del 23/04/2018 in ragione del tempo trascorso. Dichiarava inoltre che dopo la nuova attivazione dell'opzione "Top Mondo" richiesta in data 08/11/2018, che veniva attivata e disattivata al bisogno, il servizio veniva ripristinato solo a seguito del deposito del provvedimento d'urgenza GU5 avanti a codesto Corecom. Sulla base di quanto rappresentato, ed ulteriormente specificato con memoria difensiva, parte istante formulava le seguenti richieste: indennizzo per il disservizio subito dalla data del 08/01/2018 fino all'effettiva soluzione dello stesso avvenuta in data 30/11/2018 e storno/restituzione degli addebiti relativi all'opzione "Top Mondo" in quanto non goduto per la parte sms/dati; quantificava quindi le proprie richieste in complessivi € 2.445,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre S.p.A. ha fatto pervenire in data 08/10/2019 una memoria difensiva nella quale ha eccepito l'inammissibilità e l'infondatezza di quanto ex adverso dedotto e richiesto, per i motivi che di seguito brevemente si riassumono. Da verifiche svolte emergeva che in data 13/12/2017, su richiesta del cliente, veniva effettuata la variazione del piano tariffario dell'utenza oggi oggetto di discussione, da "All Inclusive Aziende Top Mondo Ricaricabile" verso "My Share Unlimited" con "My share 15Gb" e

con l'attivazione dell'opzione "Giga Smart Share" come da documentazione allegata. Contestualmente veniva quindi cessata l'opzione "Top Mondo New". Aggiungeva che in data 09/01/2018 la parte istante contattava il Servizio Clienti per richiedere informazioni sul credito residuo della SIM XXXXXX che risultava pari a € -193,11. Chiariva poi che in data 08/11/2018 la referente della società contattava il servizio clienti per riattivare l'opzione "Top Mondo New". In data 19/11/2018 l'istante promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza, con la quale segnalava l'interruzione del servizio SMS e l'impossibilità di utilizzare all'estero il pacchetto dati compreso nell'opzione "Top Mondo New" a causa della mancanza di credito sulla SIM. Con nota del 23/11/2018 Wind Tre S.p.A. rappresentava all'Autorità che erano in corso le azioni dirette alla riattivazione della linea mobile. Successivamente in data 27/11/2018, l'Operatore aggiornava codesto Corecom fornendo gli estremi della segnalazione aperta per il ripristino del servizio SMS. L'Operatore chiariva che in un'ottica di conservazione della clientela, e nelle more del GU5, in data 23/11/2018 provvedeva ad erogare due ricariche di € 94,22 e di € 99,00 come risulta dalla documentazione allegata e che successivamente in data 27/11/2018 veniva accreditato l'ulteriore importo di € 0,10 sulla sim sopra precisata per riattivare il servizio SMS. Successivamente, l'opzione oggetto di discussione veniva disattivata e riattivata più volte su richiesta del cliente e non venivano riscontrati ulteriori disservizi. In conseguenza di tutto quanto sopra, esponeva che il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui il disservizio non sia stato risolto entro il quarto giorno ed evidenziava che a seguito della ricezione dell'istanza ex art. 5 del Regolamento, provvedeva tempestivamente a porre in essere tutte le azioni necessarie al ripristino del servizio riportando altresì in positivo il credito residuo con evidente funzione di ristoro del disagio subito e di composizione bonaria della controversia. Concludeva rilevando che prima di tale data non riceveva alcuna segnalazione di disservizi ma unicamente una richiesta di informazione in merito al credito residuo sulla SIM nel gennaio 2018. In merito alla segnalazione inviata a mezzo pec del 24/04/2018, precisava che non solo la stessa non risulta mai pervenuta ma che l'istante non allegava la ricevuta di consegna; conseguentemente, non essendo stata informata dell'asserito disservizio, non poteva in alcun modo attivarsi per l'eventuale risoluzione dello stesso. Conclude infine specificando che, con riferimento alla richiesta di rifondere il costo dell'opzione "Top Mondo New", la stessa sia stata correttamente utilizzata dall'istante per il servizio voce e dati e che quindi la relativa richiesta di rimborso non possa essere accolta. Per tutto quanto esposto, l'Operatore chiedeva il rigetto di tutte le domande proposte da XXX XXX.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti ex lege. Le domande di parte istante non possono tuttavia trovare accoglimento in ragione di quanto di seguito precisato. Con riferimento all'indennizzo relativo al periodo compreso tra il 10/01/2018 e il 30/11/2018 si osserva che parte istante, innanzi tutto, chiarisce e conferma di essere solita attivare e disattivare il piano "Top Mondo" al

bisogno, così come legittimo, ma non fornisce né prova della richiesta di attivazione della stessa nel gennaio 2018, né contesta la modifica del piano tariffario segnalata nella propria memoria dal gestore telefonico, né replica nulla in merito alla contestuale disattivazione dell'opzione oggetto di discussione. Parte istante non fornisce prova alcuna nemmeno della effettiva segnalazione di cui alla pec del 23/04/2018; al riguardo si segnala come, dalla disamina della documentazione ricevuta emerge come la stessa sia stata trasmessa all'indirizzo customercareswindtrebusiness@pecwindtre.it ma come questo non sia esistente in quanto, come riscontrabile sul sito istituzionale dell'Operatore, quello corretto dopo la chiocciola presenta le componenti dell'indirizzo pec, windtre e it intervallate dal punto e non di seguito (@pec.windtre.it). In ogni caso parte istante non produce copia della ricevuta di accettazione necessaria al fine di comprovare l'effettiva ricezione della comunicazione da parte del destinatario. Senza conoscere il disservizio, l'Operatore non poteva sapere dello stesso e quindi attivarsi; in tal senso la Delibera 130/12/CIR. Sempre in merito al periodo per il quale è stato chiesto l'indennizzo si evidenzia come sia l'istante stesso a precisare di aver chiesto la riattivazione dell'opzione "Top Mondo" in data 08/11/2018 in vista di un viaggio all'estero rendendo implicito che nel periodo precedente lo stesso non fosse attivo per sua volontà. In conseguenza di quanto sopra, anche nell'ipotesi in cui si volesse calcolare un indennizzo, il periodo da prendere in considerazione sarebbe unicamente quello relativo al secondo disservizio di novembre 2018. In relazione tuttavia a detto lasso temporale si prende atto che nessuna segnalazione è stata fatta all'Operatore che non ha potuto quindi, per le ragioni già sopra esposte, attivarsi per eventuali soluzioni prima della notifica del GU5. A seguito del procedimento d'urgenza del 19/11/2018 Wind Tre S.p.A. rispondeva all'Autorità nei tempi consentiti e provvedeva a riattivare il servizio in data 30/11/2018 così come confermato anche da parte istante. Il periodo indennizzabile, anche ai sensi delle Carta dei servizi dell'Operatore è quindi quello compreso tra il quarto giorno successivo alla segnalazione del disservizio, quindi il 23/11/2018 e il 30/11/2018. Essendosi tuttavia Wind Tre S.p.A. adoperato per la risoluzione della problematica coprendo il credito in negativo, si ritiene che abbia spontaneamente provveduto a indennizzare direttamente parte istante elargendo di fatto una giusta somma a copertura del disagio subito dalla sua cliente. Con riferimento alla richiesta di storno/restituzione degli importi addebitati dall'Operatore per l'opzione "Top Mondo" si rileva come la stessa sia stata sempre parzialmente utilizzata dall'istante come dallo stesso confermato e che, in ogni caso, la restituzione dei relativi importi costituirebbe una ingiustificata duplicazione dell'indennizzo diretto già elargito.

DELIBERA

Articolo 1

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXXX XXXX XXXX nei confronti di Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Milano, 8 settembre 2021

IL PRESIDENTE