

DELIBERA N. 112/20

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/63247/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 16/09/2020;

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;

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; VISTO il testo della 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 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 02/01/2019 acquisita con protocollo n. 0000699 del 02/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 02 gennaio 2019, il sig. XXX XXX ha rappresentato quanto segue: in qualità di titolare di un Conto Telefonico H3G S.p.A. per la fruizione di servizi di Telefonia mobile sull'utenza n. XXXXXX, riscontrava sulle fatture nn. XXXXXX del 08/07/2017, XXXXXX del 08/09/2017 e XXXXXX del 08/11/2017 addebiti a titolo di traffico voce/dati extrasoglia per un importo complessivo di euro 1.150,01. L'istante provvedeva a contestare tali addebiti in forma scritta (fax del 03/01/2018), cui tuttavia non seguiva alcun riscontro. Alla luce di quanto esposto, l'istante formula le seguenti richieste: i. corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a € 2,50 al giorno dalla data 03/01/2018 (data di invio del reclamo), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di € 300,00; ii. storno/rimborso delle fatture contestate per la parte in eccedenza rispetto alla soglia massima oltre la quale l'operatore avrebbe dovuto segnalare la generazione di traffico anomalo per l'importo totale di € 1.150,01; iii. spese di procedura. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti: € 1.600,0.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata l'operatore ha precisato di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze intestate a parte attrice secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti, che prevedevano un piano a soglie: a fronte del versamento di un canone mensile, l'utente poteva fruire di un basket di minuti di traffico telefonico settimanale, un basket di SMS nazionali inclusi ogni settimana ed una determinata quantità di GB al mese per navigare sotto rete "3" dal telefono "3" o da PC utilizzando il telefono come modem. Tutto il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite era oggetto di specifica tariffazione secondo i costi fissati nei relativi piani tariffari e inoltre secondo le modifiche che il cliente stesso adoperava sui sistemi modificando la soglia. Gli importi oggetto di contestazioni sono stati generati dalla disattivazione del limite di soglia, voluta dal cliente stesso. L'istante, secondo la ricostruzione dell'operatore, ben avrebbe potuto monitorare il livello di soglia raggiunto, sia per il traffico voce e SMS, sia per il traffico dati, ricorrendo agli strumenti che il Gestore offre a tutta la Clientela. In primis, tramite il servizio "Infosoglie", attivabile gratuitamente dall'utente stesso accedendo all'"Area Clienti 3", che consiste in una notifica automatica, tramite SMS inviati al Cliente, dell'imminente esaurimento delle soglie previste da opzioni e promozioni tariffarie, nonché per il controllo del traffico Internet. Inoltre, ai sensi dell'art. 4, Carta dei Servizi al punto "Trasparenza dei prezzi", H3G S.p.A. mette a disposizione della Clientela diversi strumenti attraverso i quali controllare in ogni momento il livello di spesa raggiunto e, in particolare, nel caso di abbonamento – come nel caso di specie - "tramite l'accesso al servizio vocale automatizzato, con aggiornamento del traffico effettuato e ricevuto alla mezzanotte del giorno precedente". Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, WindTre evidenzia di avere

fornito riscontro sia tramite contatti telefonici (efficaci ai fini dell'assolvimento degli obblighi informativi come da consolidata prassi dell'Autorità, ex multis AGCOM Delibera n. 58/15/CIR), sia tramite email, entro i termini previsti da Carta Servizi (che all' art. 3.2 dispone che per tutte le tipologie di reclami scritti Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento; al riguardo, si richiama, inoltre, quanto disposto dall'art. 11 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, che al comma 2 precisa che eventuali indennizzi sarebbero in ogni caso da computarsi "... in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"). Inoltre, per il reclamo del 09/01/2018 Wind Tre richiama il costante orientamento dell'Autorità che non ritiene indennizzabile la mancata risposta laddove ci sia stato un riscontro dell'operatore attraverso fatti concludenti. Alla luce di tutto quanto precisato, Wind Tre insiste per il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità stabiliti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'all. A alla delibera 203/18/CONS (e ss.mm.ii.) Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte neppure parzialmente per le motivazioni qui di seguito esposte. L'utente lamenta addebiti extrasoglia sull'utenza n. XXXXXX, presenti su tre fatture emesse tra luglio e novembre 2017, contestando la mancata adozione, da parte dell'operatore, delle misure indicate dalla Delibera 326/10/CONS, nonché la violazione dei principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto (cui si ispira e si affianca anche tutta la regolamentazione di settore volta a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli, con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori). Da quanto dedotto dall'operatore – e non contestato dall'utente – e dalla documentazione allo stesso prodotta, emerge la disattivazione della soglia di traffico effettuata dall'utente in data 3 maggio 2017, cui sono seguiti sms inviati da WindTre con il preavviso di sospensione per "traffico anomalo", in data 24/06/2017 e in data 08/08/2017. Successivamente, sempre secondo la ricostruzione dell'operatore come documentata, e non contestata dalla parte istante, il sig. XXXXX, in data 11/10/2017, modificava ancora sulla sim XXXXXXX la soglia dati nazionale, impostando il limite di 50,00 euro e attivando il servizio gratuito di sms "alert infosoglie". Dunque, nel periodo interessato dalla fatturazione di addebiti "anomali", in realtà, risulta, da un lato, che l'utente aveva consapevolmente disattivato la soglia traffico e, dall'altro lato, che l'operatore, ciò nonostante, attraverso i meccanismi del "Credit Limit" e "Shadow crediti limit" aveva reso edotto l'utente della produzione anomala di traffico dati. Dunque, dall'istruttoria condotta non è possibile affermare in capo alla società WindTre alcuna responsabilità in ordine al mancato rispetto degli obblighi informativi sulla stessa incombenti, come lamentato dall'utente; pertanto, le richieste formulate da quest'ultimo di storno/rimborso degli importi contestati non potranno essere accolte. Quanto al mancato riscontro al reclamo, si ritiene di non potere accogliere la relativa richiesta di

indennizzo, atteso che, da quando rilevato poco sopra in merito agli addebiti extra soglia e alla consapevolezza dell'utente in merito al traffico generato, la contestazione di tali addebiti contenuta nel fax del 3 gennaio 2018 (inviato dal legale del sig. XXXXX), non può che assumere connotati di pretestuosità. Infine, alla luce del rigetto dell'istanza, sono compensate tra le parti le spese di procedura

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXXX nei confronti di Wind Tre s.p.a. (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa, con la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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, 16 settembre 2020

IL PRESIDENTE