

DELIBERA 056/2024/CRL/UD del 05/04/2024
M. Vxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/524632/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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;

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 di M. Vxxx del 14/05/2022 acquisita con protocollo n. 0156426 del 14/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. Vxxx M., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver ricevuto, nel mese di settembre 2020, sulla sua sim ricaricabile, la notifica tramite app WindTre, con la quale l'operatore comunicava la modifica delle condizioni contrattuali a partire dal 12.10.20, consistente nella sostituzione del preesistente piano tariffario base a consumo "Power10", con il profilo "New Basic", avente un canone mensile di € 4,00. Pertanto, in data 30.9.20, l'istante provvedeva ad inviare, a mezzo pec, formale reclamo e diffida in merito alle variazioni contrattuali annunciate, comunicando la non accettazione delle modifiche de quo e contestando altresì, l'imposizione e l'introduzione di un costo mensile di € 4,00, comprendente traffico incluso con limitazioni di utilizzo. Al reclamo de quo, non veniva fornito alcun riscontro e così, in data 22.10.20, l'operatore provvedeva ugualmente a modificare unilateralmente il piano tariffario, attivando il profilo tariffario "New Basic" e iniziando contestualmente ad addebitare il canone mensile di € 4,00. Stando siffatto stato di cose, il Sig. Venturini si vedeva costretto, in data 27.1.21, a depositare istanza presso il Corecom. Come se non bastasse, in data 24.11.21, il medesimo si rendeva conto che l'utenza era stata disattivata senza preavviso. Contattato immediatamente il Servizio Clienti (codice chiamata IH89QA), veniva informato che la disattivazione sarebbe avvenuta due giorni prima, il 22.11.21 e gli veniva indicata la procedura atta a riattivare il numero e ripristinare il credito presente al momento della disattivazione: l'istante si sarebbe dovuto recare presso un negozio WindTre al fine di attivare una nuova sim al costo di € 9,99 che, a dire dell'operatore, sarebbe stato interamente rimborsato e, una volta attivata la nuova scheda, avrebbe dovuto chiamare il n.159 per chiedere la sovrascrittura del nuovo numero con quello da recuperare. In data 25.11.21, l'addetta del negozio WindTre comunicava di non avere schede da attivare compatibili con il seriale della sua utenza disattivata (seriale sim ex H3G) e pertanto, lo stesso contattava il servizio Clienti, alla presenza della commessa, per avere chiarimenti: l'operatrice (codice chiamata II63HN) avrebbe riferito che per riattivare l'utenza disattivata sarebbe stato sufficiente attivare una nuova sim WindTre, anche con seriale Wind/WindTre. A quel punto l'addetta consegnava all'utente ed attivava una nuova utenza WindTre al costo di € 10,00. La sera del medesimo giorno, il Sig. Venturini contattava il Servizio Clienti per procedere al recupero della numerazione disattivata e del credito, ma l'operatrice (codice chiamata IL25CR), effettuata quasi tutta la procedura comprensiva di registrazione telefonica, riceveva dal sistema un errore e pertanto, l'istante veniva invitato a riprovare il giorno seguente. In data 26.11.21, il medesimo contattava il call center dell'operatore per procedere nuovamente al recupero della numerazione disattivata e del credito. In detta occasione, l'operatrice (codice chiamata IM74VF) provava ad eseguire la procedura più volte, ma il sistema le restituiva sempre

un errore. E' così che in data 27.11.21, l'istante provvedeva ad effettuare un ulteriore tentativo volto al recupero della numerazione disattivata e del credito. L'operatrice (codice chiamata IN60IQ) provava ad eseguire la procedura, ma anche questa volta, il sistema le restituiva un errore. Pertanto, in data 28.11.21, l'utente, oltre ad inviare reclamo/diffida per la mancata riattivazione dell'utenza, depositava anche istanza di provvedimento d'urgenza sempre presso il Corecom. In data 9.12.21, controllando l'app WindTre, l'istante si avvedeva che il proprio numero di telefono era stato ricaricato sulla sua anagrafica, sebbene con il profilo tariffario non richiesto "Di Più Lite", al costo di attivazione di € 19,99 e ad un canone mensile di € 12,99 (totale € 32,98). Nella medesima data, il Sig. Venturini veniva contattato da un'operatrice del 159 che lo informava che, a seguito della ricezione del formulario predisposto dal Corecom, il suo numero di telefono risultava essere stato ripristinato sui sistemi WindTre e che, per rientrare fisicamente in possesso, era necessario passare presso un loro negozio ed acquistare una sim sostitutiva al costo di € 15,00. L'istante, faceva immediatamente presente all'operatrice l'attivazione non richiesta del profilo "Di Più Lite" ed il corrispondente addebito di € 32,98. In data 13.12.21 l'utente, recatosi presso il negozio Wind Tre, otteneva, al costo di € 15,00, una sim sostitutiva con la sua numerazione attiva. In data 15.12.21, sull'utenza riattivata veniva disattivato il profilo tariffario non richiesto "Di Più Lite", con il conseguente riaccredito di quanto addebitato (totale € 32,98). In data 22.12.21, il Sig. Venturini inoltrava nuovo reclamo a mezzo pec, con il quale richiedeva: "a) un indennizzo per disattivazione illegittima dell'utenza per il periodo 22/11/2021 - 13/12/2021; b) il rimborso dei 10 euro e 15 euro per l'acquisto delle due sim; c) il ripristino del "Credito promozionale" di 713,15 euro senza scadenza e valido per tutte le direttrici di traffico (incluso attivazione e rinnovo di offerte/promozioni), che era derivante da precedenti contenziosi e presente al momento della illegittima disattivazione dell'utenza...; d) disattivazione del profilo tariffario "New Basic" con canone mensile a pagamento e contestuale attivazione di un piano tariffario a consumo". In data 7.1.22, contattando il Servizio Clienti, l'utente veniva a sapere che, con nota n.806156512 del 5.1.22, il suddetto reclamo era stato parzialmente accolto, in quanto la disattivazione era stata riconosciuta erronea. Wind Tre predisponendo pertanto un bonifico complessivo di € 69,00, accreditando poi, in data 17.1.22, il rimborso di € 10,00 e di € 15,00 per le due sim acquistate, più un indennizzo di € 44,00 per la disattivazione del servizio (€ 2,00 al giorno x 22 giorni dal 22.11.21 al 13.12.21). Nulla invece il gestore sembrerebbe aver disposto in merito al ripristino del "Credito promozionale" pari ad € 713,15. Per l'effetto, in data 20.1.22, l'istante inviava nuovo reclamo a mezzo pec, dal momento che, sia il "Credito promozionale" di € 713,15, che l'opzione tariffaria gratuita "Extra Time", entrambi presenti prima dell'erronea disattivazione dell'utenza, non venivano ancora ripristinati. Perciò, il medesimo, in data 10.2.22, alla luce di quanto sopra, provvedeva ad integrare l'istanza già in precedenza depositata presso il Corecom. Il 14.2.22 si teneva l'udienza di conciliazione che terminava con verbale di mancato accordo. L'utente chiedeva quindi: "1) Ripristino del piano tariffario "Power10" precedente all'attivazione non richiesta e illegittima del profilo tariffario "New Basic" avvenuta il 22/10/2020. 2) Rimborso di tutti i canoni mensili della tariffa "New Basic" addebitati, calcolati a partire dal primo addebito del 22/10/2020 fino alla data di disattivazione della sim del 22/11/2021, per un

totale di 13 mensilità x 4 euro/mese = 52 euro (cfr. All. 7). 3) Indennizzo per attivazione del profilo tariffario non richiesto “New Basic”, ai sensi dell’ art. 9 comma 2 dell’allegato A alla delibera AGCOM 347/18/CONS, calcolato a partire dal 22/10/2020 (data di attivazione del piano “New Basic”) fino al 22/11/2021 (data di disattivazione della sim), per un totale di 397 giorni x 2,50 euro/giorno = 992,50 euro. Richiesta conforme al precedente pronunciamento AGCOM 50/18/DTC in materia che, per analoga modifica unilaterale del gestore Wind (dal piano ricaricabile a consumo “Wind Senza Scatto” al piano “Wind 2 Senza Scatto” con canone mensile di 2€) ha riconosciuto al cliente il suddetto indennizzo (All. 17). 4) Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30/09/2020 relativamente all’attivazione non richiesta e illegittima del profilo “New Basic”, ai sensi dell’ art. 12 comma 1 dell’allegato A alla delibera AGCOM 347/18/CONS, calcolato a partire dal 14/11/2020 (45° giorno entro cui WindTre era tenuta a rispondere) fino al 14/02/2022 (data di udienza di conciliazione), per un totale di 457 giorni x 2,50 euro/ giorno = 300 euro. 5) Riaccredito sull’utenza xxxxxx del “Credito Promozionale” pari a 713,15 euro: credito senza scadenza e valido per tutte le direttrici di traffico (incluso attivazione e rinnovo di offerte/ promozioni), derivante da precedenti contenziosi e presente al momento della erronea disattivazione dell’utenza da parte di Wind Tre avvenuta in data 22/11/2021. 6) Riattivazione dell’opzione a rinnovo mensile gratuito “Extra Time” presente al momento della erronea disattivazione della sim del 22/11/2021. 7) Indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 28/11/2021 relativamente al mancato riaccredito del “Credito Promozionale” di 713,15 euro, ai sensi dell’ art. 12 comma 1 dell’allegato A alla delibera AGCOM 347/18/ CONS, calcolato a partire dal 12/01/2022 (45° giorno entro cui WindTre era tenuta a rispondere) fino al 14/02/2022 (data di udienza di conciliazione), per un totale di 33 giorni x 2,50 euro/giorno = 82,50 euro. 8) Liquidazione spese di procedura”.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...alcuna condotta lesiva è riferibile alla convenuta per i motivi che verranno nel prosieguo evidenziati. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Peraltro la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell’istante avvalersi dell’assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. In data 10/09/2020 veniva inoltrato un sms informativo all’ istante sulla sim con numerazione xxxxxx per informarlo del cambio unilaterale del profilo tariffario a partire dal 12/10/2020 verso l’ offerta NEW BASIC e della possibilità

di recesso come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non venissero accettate le suddette modifiche; i termini e le condizioni del profilo tariffario NEW BASIC come della modalità di recesso erano indicati sia nel messaggio inviato all'istante sia accessibili sul sito istituzionale di WindTre...In data 30/09/2020 perveniva una pec di reclamo dell'istante di diffida ad effettuare tale modifica unilaterale, nel reclamo l'istante non richiedeva però né il recesso del contratto né perveniva richiesta di migrazione verso altro gestore. In data 05/10/2020 il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre e ritenuto non fondato in quanto non era possibile accogliere le richieste dell'istante di mantenere lo stesso piano tariffario; venivano effettuati tentativi di contatto all'istante il quale risultava irreperibile...In data 22/10/2020 non pervenendo richiesta di recesso da parte dell'istante, veniva effettuato il cambio di profilo tariffario verso offerta New Basic sulla sim...Preme alla scrivente difesa rilevare che successivamente a tale data non risultavano pervenuti alla scrivente convenuta ulteriori contatti al servizio clienti, segnalazioni tramite pec, raccomandata, diretti a contestare ingiustificati addebiti come ex adverso affermato. Preme inoltre rilevare che l'istante veniva informato dell'addebito del costo mensile di € 4 dell'offerta NEW BASIC attraverso l'invio di sms inviati sulla sim e pertanto di immediata verifica, si riporta a tal proposito la lista degli ultimi SMS inviati nel 2021...In data 22/11/2021 a seguito dell' assenza di ulteriori ricariche effettuate dall'istante la sim con numerazione xxxxxx veniva cessata sui sistemi WindTre per scadenza sim...non si comprendono le doglianze dell' istante che, ove avesse avuto interesse a mantenere la SIM attiva, avrebbe certamente potuto evitare che la medesima venisse disattivata a causa del mancato utilizzo, effettuando una ricarica a pagamento. ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno...Destituite di fondamento appaiono le richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami che l'istante inviava tramite pec in data 28/11/2021 e 22/12/2021 all'assistenza clienti WindTre nonostante avesse presentato per gli stessi argomenti sia l'istanza di conciliazione UG/385145/2021 presso il Corecom Lazio e, come già descritto, il provvedimento di urgenza GU5/478844/2021, in quanto si ritiene non debbano trovare accoglimento in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. Inoltre queste richieste denotano la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile....Preme alla scrivente difesa rilevare, inoltre, che in data 05/01/2022 nelle more del procedimento UG/385145/2021 a prescindere dalla fondatezza della controversia, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, l'assistenza clienti WindTre provvedeva a riconoscere all'istante un bonifico di € 69 relativo al rimborso dei costi sostenuti dall'istante per l'acquisto delle due sim per la riattivazione dell'utenza mobile cessata e indennizzo previsto da carta dei servizi per i giorni di mancato utilizzo. La ricezione di tale bonifico veniva confermatoo dall'istante stesso nel Formulario GU14. Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti,

nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. In data 20/01/2022 l'istante inviava una pec di reclamo richiedente il riaccredito del credito bonus € 713,15 e dell'opzione extra time presenti al momento della disattivazione della SIM per scadenza. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre ed effettuate le dovute verifiche ritenuto non fondato in quanto a seguito della legittima, come dimostrato, cessazione per scadenza della sim con numerazione xxxxxx, è possibile richiedere solo la restituzione del credito residuo cioè effettivamente acquistato e non goduto che residua al netto di ricariche omaggio o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo, come previsto da art. 19 della carta dei servizi WindTre di cui si riporta l'articolo integralmente (doc. 2 carta dei servizi): In caso di disattivazione della SIM per mancata ricarica, il "Credito Residuo" oggetto di restituzione va inteso come il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo. In tutti i casi di recesso o disattivazione della SIM prepagata, a richiesta del Cliente il Credito Residuo: • potrà essere trasferito su altra SIM ricaricabile di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS e disponibile sul sito www.windtre.it o www.windtrebusiness.it; • o in alternativa, potrà essere restituito secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS e disponibile sul sito www.windtre.it o www.windtrebusiness.it; • o in alternativa, in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente a seguito di richiesta di portabilità del numero, potrà essere trasferito al costo di 1,60 euro presso l'utenza attivata dall'altro operatore mobile...".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierno istante l'avvenuta modifica ad opera del gestore, del contratto originariamente stipulato (Power10), con la conseguente attivazione, avvenuta in data 22.10.20, di un piano tariffario non richiesto (New Basic), nonostante il medesimo si fosse preoccupato di inoltrare formale reclamo in data 30.9.20, nel quale manifestava il proprio dissenso all'attivazione de qua. L'operatore, oltre ad aver provveduto all'attivazione del servizio non richiesto: -avrebbe addebitato altresì, sul conto corrente dell'istante i canoni mensili corrispondenti alla tariffa "New Basic" a far data dal 22.10.20 sino alla sua disattivazione, avvenuta in data 22.11.21, -avrebbe provveduto erroneamente a disattivare l'utenza dal 22.11.21 sino al 9.12.21, -avrebbe ommesso di riaccreditare l'importo di € 713,15, corrispondente al Credito promozionale presente al momento della disattivazione effettuata erroneamente dal gestore, -avrebbe attivato un ulteriore piano tariffario non richiesto (Di Più Lite), dal 9.12.21 sino al 15.12.21 e -non avrebbe fornito risposta alcuna

ai vari reclami del 30.9.20, del 28.11.21 e del 22.12.21. Eccepisce in risposta l'operatore: -che se l'istante avesse veramente voluto disattivare l'utenza, ben avrebbe potuto farlo, - di non aver mai modificato le condizioni contrattuali, -di aver provveduto al riaccredito dell'importo di € 1.061,97, -che l'originaria cessazione della sim sarebbe avvenuta solo a seguito di inadempimento da parte dell'istante, non avendo il medesimo effettuato la ricarica necessaria per la validità della stessa, così come avvenuto per la richiesta di riconoscimento del credito bonus e -di aver in ogni caso, riconosciuto € 75,00 per la mancata risposta al reclamo del 30.9.20, invocata dall'utente, oltre ad € 69,00 corrispondenti all'acquisto da parte dell'utente delle due sim ed all'indennizzo riconosciuto per l'erronea disattivazione del servizio. La pec inviata dall'odierno istante in data 30.9.20, conferma quanto eccepito dall'operatore, vale a dire che, effettivamente, lo stesso si è preoccupato, in data antecedente all'attivazione del nuovo piano tariffario in contestazione, ad informare il cliente della prossima attivazione. Ciò significa che, contrariamente a quanto assunto dall'istante, l'informazione da parte del gestore c'è stata; è pur vero che il Sig. Venturini, non appena ricevuta la comunicazione in questione, provvedeva ad inoltrare alla società convenuta un reclamo, volto a manifestare la propria opposizione all'attivazione del piano de quo. Ciò nonostante l'operatore, provvedeva ugualmente, in data 22.10.20, ad attivare il piano "New Basic", non solo mai richiesto dall'istante, ma relativamente al quale il medesimo aveva espressamente dichiarato la sua non accettazione. Non solo. la modifica contrattuale apportata da 36/23/PIE 10 Wind è stata oggetto di Ordinanza Ingiunzione emanata dall'Autorità (Del. 32/21/CONS del 04/02/21); tramite tale provvedimento l'Agcom aveva infatti sanzionato il gestore in quanto quest'ultimo, in luogo dell'applicazione dell'istituto dello jus variandi previsto dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni, introduceva invece un "quid novi" in grado di mutare la natura del piano scelto dalla clientela, trasformandolo da piano a "consumo" a piano con costo fisso mensile. Nel caso di specie l'operatore, utilizzando l'istituto dello jus variandi, ha applicato un costo fisso di €. 4,00 ponendo in essere una vera e propria novazione sotto il profilo oggettivo del contratto sottoscritto, con la conseguente introduzione di una condizione contrattuale ex novo che ha mutato radicalmente la natura del piano scelto dall'istante. Come, infatti, ribadito dall'Autorità, l'esercizio dello jus variandi non può essere esteso a qualsivoglia tipo di modifica unilaterale, non potendo arrivare ad introdurre una nuova obbligazione in capo all'utente e a stravolgere l'identità del rapporto contrattuale principale. Da ciò deriva la responsabilità della Wind Tre per indebita attivazione di un piano tariffario non richiesto ed il diritto all'indennizzo a favore dell'istante, anche in base a quanto prescritto dall'art.9 dell'allegato A alla delibera indennizzi n.347/18/CONS: "Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti .1.Nelle ipotesi di attivazione dei servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad Euro 5 per ogni giorno di attivazione. 2.Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di Sim si applica un indennizzo forfettario di Euro 25,00 per ogni apparecchiatura o Sim". L'eccezione avanzata da parte istante circa la modifica delle

condizioni contrattuali si considera assorbita in quella dell'avvenuta attivazione di un piano tariffario non richiesto. Orbene, considerato che l'attivazione del piano de quo ha avuto inizio in data 22.10.20 ed è durata sino al 22.11.21, data dell'avvenuta disattivazione della sim, l'operatore sarà tenuto ad indennizzare il medesimo di € 992,50, corrispondenti ad € 2,50 x giorni 397 di attivazione del piano tariffario in contestazione. Agli atti risulta inoltre, l'indebita attivazione, avvenuta in data 9.12.21, dell'ulteriore piano tariffario "Di Più Lite", anch'esso mai richiesto dall'utente e pertanto, in ossequio a quanto sopra già evidenziato, l'operatore sarà tenuto ad indennizzare il Sig. Venturini anche di ulteriori € 15,00, corrispondenti ad € 2,50 per giorni 6 di attivazione del piano tariffario "Di Più Lite". In considerazione di quanto sopra, risulta parimenti fondata la richiesta avanzata dall'istante di vedersi rimborsare gli importi addebitati sul suo conto corrente da parte dell'operatore, per l'attivazione del piano tariffario non richiesto, per un totale di € 52,00, corrispondenti ai canoni mensili relativi all'attivazione della tariffa "New Basic": € 4,00 mensili, far data dal 22.10.20, sino alla sua disattivazione avvenuta in data 22.11.21. Stando a quanto eccepito dall'odierno istante, l'operatore non avrebbe fornito risposta alcuna ai vari reclami dal medesimo inoltrati, a vario titolo, in data 30.0.20, in data 28.11.21 ed in data 22.12.21 ed infatti, agli atti non risulta prodotta dal gestore alcuna risposta formale, ad eccezione di qualche screenshot delle pagine interne ai sistemi Wind Tre, inidoneo a rappresentare, in quanto tale, prova certa dell'avvenuto invio di risposta alcuna. Nello screen del 10.2.22 ad esempio, il gestore si limita a comunicare al cliente che: "...non è possibile accogliere la sua richiesta...". Inoltre, in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Né può essere mossa eccezione alcuna, relativamente al fatto che numerosi altri reclami sarebbero stati inoltrati attraverso il call center dell'operatore, dal momento che lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, con la Delibera n.22/11, evidenzia che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza

di reclami telefonici da parte dell'utente". L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'importo che l'operatore sarà per l'effetto tenuto a versare all'istante, quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami è corrispondente ad € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta essere superiore al tetto regolamentare. Nonostante i reclami inviati dall'istante al fine di denunciare la problematica in contestazione, l'operatore provvedeva comunque alla disattivazione dell'utenza, ingiustificata e avvenuta senza preavviso alcuno da parte dello stesso. A tale proposito, Agcom nella Delibera n.7/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso". Conformi: Agcom Delibera n.13/10/CIR e Agcom Delibera n.23/10/CIR per le quali: "E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n 6/12/CIR ed in particolare, Agcom Delibera n.33/10/CIR che stabilisce quanto segue: "E' illegittima la sospensione della linea operata dal gestore in presenza di contestazione da parte dell'utente delle somme addebitate, per di più se operata su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità, in violazione anche delle condizioni generali di contratto... 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". Tutto quanto sopra esposto e dedotto, si ritiene legittima la corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore a favore del Sig. Venturini per l'indebita interruzione dell'utenza a far data dal 22.11.21 (data disattivazione), sino al 13.12.21 (data riattivazione), relativamente alla quale, interviene quanto disciplinato in materia, dall'art.5 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, nel quale è stabilito espressamente che: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere il complessivo importo di € 165,00 per l'erronea disattivazione dell'utenza, così meglio specificato: € 7,50 x giorni 22 dal 22.11.21 (data disattivazione) al 13.12.21 (data riattivazione). Ulteriore contestazione avanzata dall'istante risulta essere quella attinente al mancato riaccredito da parte dell'operatore dell'importo corrispondente al Credito Promozionale di € 713,15, presente al momento dell'avvenuta disattivazione della linea, insieme all'opzione tariffaria "Extra Time" (presente sui sistemi Wind Tre, contrariamente a quanto assunto dall'operatore) e mai più ripristinati dal gestore. Assodato che la disattivazione dell'utenza da parte dell'operatore è stata riconosciuta come illegittima, giova evidenziare che il credito promozionale di cui

sopra, stando a quanto dichiarato dallo stesso utente, seppur non monetizzabile, corrispondeva al credito residuo inizialmente “standard”, erroneamente posto a scadenza dal gestore nel 2016 e per il quale, era stato raggiunto tra le parti un accordo transattivo che prevedeva che detto credito fosse fruibile fino al 31.12.2099. Comunque sia, il credito promozionale doveva rimanere nei sistemi del gestore ed eventualmente essere accreditato su altra utenza intestata al medesimo intestatario, come sancito dalla delibera Agcom n.73/12/CIR: “il credito derivante da promozioni/bonus/autoricarica...deve essere conservato e, qualora venga azzerato, restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore (dunque, generalmente, tramite accredito sull’utenza interessata o su una diversa utenza della stessa rete)”. Anche nella Determina n.99/18/DTC di Agcom, è espressamente prescritto che: “...sebbene si tratti di credito frutto di omaggio da parte dell’operatore e come tale non monetizzabile, in ogni caso, essendo stata disposta una disattivazione della SIM illegittima e avendo l’istante prontamente riattivato un’altra SIM con il medesimo gestore, si ritiene che l’importo pari a euro 300,00 possa essere trasferito sulla nuova utenza attivata dall’istante.” Ad integrazione di quanto sopra, interviene quanto stabilito da Agcom con la Delibera n.79/11/CIR, nella quale è prescritto quanto segue: “Con riferimento al problema della restituzione e/o portabilità del credito che residuava sulla sim al momento della scadenza, l’utente ha diritto di ottenere, ai sensi della legge n. 40/2007, la restituzione monetaria del credito residuo limitatamente agli importi che lo stesso abbia “acquistato”, con esclusione dunque di quelli derivanti da autoricarica, vista la natura non monetaria (ma in genere promozionale o di bonus) del traffico riconosciuto dal gestore. Per quanto concerne, infine, il credito auto ricaricato e maturato, lo stesso potrà essere riaccredito, a titolo di bonus non monetizzabile, nei limiti normativamente e contrattualmente previsti. In caso di scioglimento del rapporto contrattuale, tuttavia, l’operatore non sarà tenuto alla restituzione di alcun importo in quanto, appunto, credito da autoricarica”. Per l’effetto, tutto quanto sopra considerato, l’operatore sarà tenuto ad accreditare all’istante l’importo di € 713,15. E’ necessario però al contempo, considerare che il gestore ha emesso una nota di credito dell’importo di € 69,00 (€ 10,00 ed € 15,00 per le due sim acquistate dall’istante su indicazione del gestore ed € 44,00, quale riconoscimento da parte del gestore dell’indennizzo per l’erronea disattivazione dell’utenza) -peraltro confermata dall’odierno istante-, che dovrà pertanto, essere decurtata dal maggior importo dovuto a favore del Sig. Venturini. Non può parimenti, essere decurtato anche l’importo di € 75,00, invocato dall’operatore e dal medesimo riconosciuto quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30.9.20, dal momento che l’utente dichiara di non averli mai ricevuti e l’operatore dal canto suo non fornisce prova dell’avvenuta, effettiva emissione della relativa nota di credito.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. Vxxx M. nei confronti della società Wind Tre, che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dello stesso: un indennizzo di € 992,50 per l'indebita attivazione di un piano tariffario non richiesto; un indennizzo di € 15,00 per l'indebita attivazione di un piano tariffario non richiesto; il rimborso di € 52,00; l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami; l'indennizzo di € 165,00 per l'erronea disattivazione dell'utenza; l'accredito di € 713,15 quale credito promozionale. Si compensano le spese di procedura

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 05/04/2024

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini