

DELIBERA N. 57/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI ROSA / WIND TRE S.P.A.
(GU14/386023/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 maggio 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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Di Rosa del 29/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3297920xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 10 luglio 2019 la SIM H3G, numero 3297920xxx, ha smesso di funzionare senza preavviso e senza autorizzazione;
- b. sono stati fatti diversi reclami telefonici per il recupero della SIM e del piano tariffario senza esito, l'utenza era in procinto di passare ad altro operatore;
- c. sono stati inviati reclami scritti a mezzo fax e PEC nelle date del 19, 22 e 29 luglio 2019 e del 1°, 8, 10 e 16 agosto 2019, senza risposta.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. l'immediata riattivazione dell'utenza n. 3297920xxx con lo stesso piano tariffario e le stesse opzioni senza costi aggiuntivi;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'illecita sospensione della SIM n. 3297920xxx da luglio 2019 a marzo 2020;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di luglio 2019;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante era titolare della numerazione 3297920xxx dal 2015. L'ultima ricarica veniva effettuata dall'istante in data 15 maggio 2018, per cui la SIM ha avuto validità fino al 18 giugno 2019. La disattivazione è avvenuta in data 12 luglio 2019 per scadenza prepagata.

Il Servizio Clienti ha comunicato le modalità per il recupero della numerazione, ma l'utente non si è dichiarato disponibile alla sostituzione della SIM perché ha chiesto anche il recupero dell'offerta commerciale, che non poteva essere ripristinata in quanto non più disponibile. In data 15 gennaio 2020 veniva presentata istanza di provvedimento temporaneo GU5/229019/2020, nelle cui more l'operatore ha confermato la cessazione per scadenza SIM e le modalità operative per il ripristino della numerazione. WIND Tre ha provveduto ad attivare una SIM con ICCID fittizio su cui attivare la numerazione 3297920xxx, per cui l'utente avrebbe dovuto recarsi presso un rivenditore per effettuare la sostituzione della SIM. L'operatore, inoltre, avrebbe predisposto una ricarica di euro 15,00, al fine di consentire tale operazione a titolo gratuito e la restituzione del credito residuo presente sulla SIM al momento della disattivazione pari a euro 1,34.

Sebbene WIND Tre avesse, quindi, predisposto tutte le azioni necessarie per il ripristino della numerazione, l'utente non si è reso disponibile alla sostituzione della SIM.

L'esito della gestione veniva comunicato anche nella relazione illustrativa inviata al CORECOM Campania in seguito alla presunta inottemperanza segnalata dall'istante.

L'utente ha provveduto alla sostituzione della SIM solo in data 15 maggio 2020.

Nel merito della contestazione, WIND Tre ha precisato che ai sensi dell'articolo 5.4 delle Condizioni generali di contratto: *[i]n caso di Servizi UMTS prepagati "3" fornirà al Cliente i predetti Servizi UMTS per periodi di 12 (dodici) mesi decorrenti dal giorno di attivazione della SIM o dall'ultima operazione di pagamento ("ricarica"). Trascorso detto periodo, "3", previa comunicazione al Cliente a mezzo SMS, si riserva di disattivare la SIM, con diritto del Cliente alla restituzione del solo Credito Residuo.*

L'utente avrebbe potuto, in qualsiasi momento, verificare il credito residuo e il termine di scadenza della SIM. Risulta evidente, quindi, che nella fattispecie in esame alcun inadempimento meritevole di indennizzo si sia profilato posto che, in applicazione delle condizioni generali di servizio, il cliente è stato debitamente allertato in merito alla prossima disattivazione della SIM in caso di mancata ricarica. Appare cristallino che l'effettuazione della ricarica avrebbe rappresentato l'uso dell'ordinaria diligenza cui fa riferimento la disciplina codicistica, valutata, peraltro, con riferimento al principio più generale di correttezza e buona fede che deve ispirare il comportamento delle parti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre precisare che è stata disposta un'integrazione istruttoria volta ad acquisire la copia dell'SMS inviato al cliente al fine di informarlo della imminente disattivazione della SIM nonché delle condizioni di contratto. WIND Tre ha provveduto a depositare lo *screenshot* dell'SMS inviato al cliente in data 7 giugno 2019 volto a informarlo della imminente disattivazione della SIM per mancanza di ricariche negli ultimi dodici mesi. Inoltre, ha depositato la copia del contratto debitamente sottoscritto dalla parte istante unitamente alle condizioni generali e alla carta servizi che formano parte integrante del contratto.

La richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto WIND Tre ha provveduto alla riattivazione della SIM con un nuovo piano tariffario diverso da quello attivo prima della disattivazione e non è possibile imporre all'operatore di ripristinare un piano tariffario commercialmente non più attivo.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto, all'esito dell'istruttoria, è stato possibile verificare che la disattivazione della SIM è avvenuta in modo legittimo per scadenza della SIM, essendo decorsi dodici mesi dall'ultima ricarica, mediante preavviso inviato tramite SMS al cliente inviato in data 7 giugno 2019. L'istante, quindi, avrebbe potuto evitare la disattivazione, provvedendo a ricaricare tempestivamente la SIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 19 luglio 2019 è stato riscontrato da WIND Tre, come risulta dalla schermata del 23 agosto 2019, prodotta dal gestore, in cui si dà atto che il cliente è stato

contattato e informato in merito al rigetto del reclamo e alle modalità per il recupero della numerazione, ma il cliente non ha dato seguito alle indicazioni ricevute in quanto ha insistito per il recupero del medesimo piano tariffario attivo sulla SIM.

Infine, anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Di Rosa 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.

Roma, 06 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba