

DELIBERA 211/2023/CRL/UD del 10/05/2023
CARLO COZZOLINO / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/249883/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 C. Cxxx del 27/02/2020 acquisita con protocollo n. 0088163 del 27/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato la cancellazione senza nessun preavviso dell'utenza adsl e linea mobile. L'istante dichiarava "Ho sottoscritto un abbonamento adsl che aveva incluso nel forfait, una linea mobile, con il numero 3470xxx. Wind Tre senza nessun preavviso ha cancellato l'utenza. Al momento sono all'estero privo del mio numero di mobile che ho da sempre. I clienti non possono contattarmi, ed il danno economico è importante." L'istante chiedeva l'immediata riattivazione della linea 34703xxx, il rimborso di € 7,50 per ogni giorno di sospensione della linea. E l'indennizzo di € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Wind Tre Spa deducendo che: "In data 22/12/2017, in seguito a portabilità da altro gestore, veniva attivata la sim n° 3470xx, Ricaricabile Consumer, con piano tariffario Power 29, opzione All in Fiber e LTE, in modalità Usim Sciolta, nessun vincolo applicato. L'opzione All in Fiber era totalmente gratuita. In data 06/02/2019 la scrivente convenuta procedeva ad inviare un sms di preavviso con il seguente testo: "Gentile cliente, la tua sim scade il 07/03/19. Ricarica a pagamento o la sim si disattiva. Per info visita gratis: <http://portale3.tre.it/133/op/id/1030>" e come da print a seguire con indicazione della data e dell'orario di ricevimento. In data 21/03/2019 la sim n° 34703xxx veniva disattivata per SCADENZA PREPAGATA; l'ultima ricarica risultava effettuata in data 13/01/2018. Al momento della cessazione la sim presentava 0,09 euro di credito. In data 01/04/2019 l'istante avviava un procedimento GU5 presso il Corecom Lazio per contestare la disattivazione della numerazione mobile. Dalle verifiche del reparto preposto la linea risultava correttamente disattivata per scadenza naturale in seguito a mancata operazione di ricarica. In ottica di Customer Orientation il cliente veniva invitato a recarsi presso un punto vendita al fine di attivare una nuova sim sulla quale poi recuperare il vecchio numero; venivano inoltre accreditate 15 euro pari al costo dell'operazione di sostituzione. In data 02/04/2019 veniva recuperato il numero 34703xxx, con piano tariffario Power 15 e accreditati sulla nuova sim sia i 15 euro, come rimborso del costo di sostituzione della sim, che il credito presente sulla sim prima della disattivazione e pari a 0,09 euro. In data 16/04/2019 il procedimento d'urgenza veniva archiviato dal Corecom ed in data 20/04/2019 veniva effettuata la sostituzione della sim. La domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto. La disattivazione della sim per scadenza naturale è prevista dalle Condizioni Generali di Contratto ai sensi e per gli effetti dell'ART 5 – Durata. Pertanto nel caso di specie

l'istante riceveva sms nel quale veniva informato dell'imminente scadenza della sim qualora non si fossero effettuate operazioni di ricarica. Preme sottolineare che, nonostante la disattivazione della linea sia stata legittima la scrivente convenuta, in ottica di Customer Orientation, metteva in atto tutte le operazioni necessarie al fine di garantire il ripristino della numerazione oggetto di contenzioso, con sostituzione gratuita della sim, e ripristino del credito residuo.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante non può essere accolta. In primo luogo si rileva che l'art. 5 delle Condizioni generali di contratto al secondo comma prevede che: "Il contratto di cui al comma precedente si intenderà tacitamente rinnovato, di anno in anno, salvo disdetta comunicata almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza". Il terzo comma dello stesso art. 5 prevede poi che: "le parti potranno comunicare la disdetta con un preavviso di 30 (trenta) giorni relativamente ad uno o tutti i servizi", nulla disponendo circa la forma con la quale tale disdetta dovesse avvenire. Ebbene, seppur in assenza di indicazioni circa la modalità di disdetta del contratto e sebbene l'art 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS, non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio in caso di morosità (nel caso di specie mancato ricarica della Sim) in forza del principio generale di libertà della forma (cfr. Cass., sent. n. 3245/2012), appare evidente che l'invio di "sms" per comunicare la volontà di risolvere il contratto e conseguentemente di disattivare la numerazione non potrebbe considerarsi idoneo allo scopo. Tuttavia, per la risoluzione della fattispecie che ci occupa, devono essere presi in debita considerazione anche i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c., rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto. Orbene, nella vicenda in esame, non risulta allegato alcun reclamo. Non solo. In sede di GU5, poi archiviato, già in data 5.4.2019, il gestore ha dichiarato la propria disponibilità al recupero del numero indicando all'istante i relativi adempimenti. L'istante non ha mai contro dedotto alla proposta del gestore né avanzato controproposte limitando a presentare la presente istanza che, tra l'altro, è scarna e sguarnita di adeguato sostegno documentale. Più in generale, si osserva che il contengo tenuto dall'utente successivamente alla presentazione del GU5 non può prescindere dal concorso del fatto colposo manifestato dal creditore; in forza di tale principio, infatti, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito o escluso proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze. Alla stregua di quanto argomentato la relativa domanda di indennizzo non può ritenersi fondata. Non si ritiene, pertanto, dovuto alcun indennizzo ad alcun titolo essendosi il gestore attivato per il recupero della numerazione sostenuto i relativi costi vivi mentre l'istante ha tenuto un

comportamento totalmente omissivo, non collaborativo e disinteressato alla soluzione del disservizio.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. C. Cxxx nei confronti della società WindTre Spa.. Spese di procedura compensate.

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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to