



**DELIBERAZIONE**  
**n. 56 dell'11 ottobre 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ Wind Tre xxx.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, “*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 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l’*“Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

**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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A “*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** l'istanza GU14 n. 311 del giorno 3 agosto 2016, con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre xxx (già H3G xxx di seguito, per brevità, H3G) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto residenziale con la società H3G su sette utenze mobili, ha lamentato la rimodulazione posta in essere da detto operatore, relativa alla messa in scadenza del credito autoricaricato, nonché la disattivazione di due numerazioni e l'azzeramento del credito acquistato.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- l'utente, titolare delle utenze telefoniche nn. 393 0000xxx, 392 2020xxx, 392 0505xxx, 393 9009xxx, 393 9330xxx, 392 5939xxx, 393 0606xxx aveva aderito ad un piano tariffario che prevedeva la possibilità di accumulare credito autoricaricato, pubblicizzato dall'operatore senza alcun vincolo di scadenza;
- *"improvvisamente Tre metteva una scadenza al credito da autoricarica"*; contattava più volte l'operatore *"per sapere quale entità del credito fosse interessata da questa nuova scadenza"*;
- *"a fine anno 2014 (...) è stato azzerato il credito indistintamente da autoricarica o altro, e successivamente disattivati due numeri dei sette"*;
- in data 21 gennaio 2016, inoltrava a mezzo e-mail un reclamo all'operatore, chiedendo chiarimento in merito alla disattivazione dei numeri e all'azzeramento del credito;
- in data 22 gennaio 2016, l'operatore riscontrava a mezzo e-mail il reclamo, precisando che *"fra tutte le utenze (...) risultano disattive per "Scadenza Prepagata" soltanto 2 numerazioni +393939009xxx e +39393 0606xxx attivate entrambe nel 2008. La ricaricabile 3 (anche DVB-H), attivata a partire dal 15 maggio 2006, ha una validità di 5 mesi dal giorno dall'attivazione o dall'ultimo evento di traffico effettuato, più un ulteriore mese durante il quale la SIM sarà abilitata soltanto alla ricezione di servizi gratuiti"*.

In data 6 maggio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore H3G tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"un indennizzo o rimborso monetario riguardo al credito tolto e al disagio arrecato"*;
- ii) *"la riattivazione dei numeri disattivati"*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società H3G, in data 30 settembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto, *“preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della domanda di indennizzo per i disagi che il Signor xxx asserisce di aver subito in quanto tale pretesa maschera una evidente richiesta di risarcimento del danno non demandabile, per espressa previsione normativa (Cfr. art. 19, commi IV e V – Allegato A Delibera 173/07/CONS), all'Autorità adita. (...) Tale domanda, peraltro, risulta altresì inammissibile per genericità ed indeterminatezza, in quanto priva di qualsivoglia supporto probatorio. Del resto, anche un eventuale domanda d'indennizzo per i fatti oggetto dell'odierna contestazione sarebbe destinata al rigetto in quanto, come si avrà modo di dimostrare, non vi sono margini, nel caso di specie, per un eventuale riconoscimento della stessa, non essendo ravvisabile alcuna negligenza del Gestore volta a legittimare e fondare tale pretesa”*.

Con riferimento alla domanda di riattivazione delle due utenze, H3G ha eccepito la genericità della domanda, evidenziando che la *“richiesta di riattivazione di “due delle sette numerazioni” (...) appare, anzitutto, del tutto generica non avendo l'istante indicato le numerazioni interessate da tale contestazione”*. Tuttavia l'operatore ha precisato che si può presumere che *“il cliente si riferisca alle numerazioni nn.+39 393-06.06xxx e +39 393-90.09.xxx trattandosi delle ultime utenze ad essere state disattivate sulla rete di H3G xxx. rispettivamente in data 04.05.2015 e 07.11.2015 (doc. 3)”*.

Sul punto l'operatore ha evidenziato *“che mai dalla data di rispettiva disattivazione delle utenze alcun reclamo è stato avanzato dal sig. xxx in merito a tali doglianze. Invero, solo tramite la presentazione del formulario UG, il cliente ha manifestato all'operatore l'interesse al recupero e alla riattivazione delle numerazioni. Si badi che, nonostante tale domanda non sia demandabile per espressa previsione normativa all'Autorità adita, il Gestore non appena è stato reso edotto dell'interesse del sig. xxx alla riattivazione ha provveduto a recuperare le numerazioni de quibus che sono già a disposizione dell'utente il quale può recarsi presso un “3 store” per procedere alla sostituzione gratuita delle SIM sulle quali è stato già trasferito il credito residuo presente al momento della disattivazione. Si precisa, infine, che H3G, al fine di dirimere l'instaurazione di una futura controversia sul punto, ha già provveduto ad indennizzare l'istante per la disattivazione subita corrispondendo l'importo di € 120,00 previsto dall'art.24 della propria Carta Servizi (cfr. mail del Servizio Clienti –doc. 18)”*.

In merito alla messa in scadenza del credito derivante da autoricarica, l'operatore ha dedotto:

- di aver agito *“nel pieno rispetto della normativa contrattuale e delle ultime novità in campo giurisprudenziale, avvisando, in più occasioni e con largo anticipo, la propria Clientela (...) della messa a scadenza del credito residuo derivante dal meccanismo dell'autoricarica”*;
- *“che il credito accumulato dal Signor xxx è frutto, quasi esclusivamente, del “bonus” maturato attraverso il meccanismo dell'autoricarica in funzione del traffico ricevuto, quando le utenze de quibus erano ancora associate al profilo tariffario autoricaricabile “TuaMatic” e “SuperTuaPiù” che prevedeva un meccanismo di autoricarica, come chiaramente risulta dai prints screen ricariche ed autoricariche che si producono (doc. 2)”*;
- *“secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. delibera 43/08/CIR e successive conformi), che fa applicazione delle disposizioni contenute nella legge n. 40/2007, la natura dei crediti da autoricarica non è monetaria, ma promozionale o bonus ed i relativi importi sono passibili di scadenza diversamente dal credito “standard” ovvero dal credito acquistato dal cliente”*;

- l'operatore ha avvisato, *“in più occasioni, il Signor xxx dei termini di scadenza del credito da autoricarica accumulato e non ancora consumato, tramite comunicazioni inviate a mezzo SMS ed anche a mezzo raccomandate a/r. Del resto è l'istante medesimo a dichiarare, con il reclamo inoltrato ad H3G il 7.11.2012 (doc. 16), di avere ricevuto, in data 26.07.2012, il primo sms tramite il quale la scrivente società comunicava al cliente che il credito da autoricarica maturato sulle numerazioni +39.3930000xxx +39.3939009xxx, +39.3922020xxx, +39.3920505xxx, +39.3925939xxx e +39.39393300xxx sarebbe stato posto in scadenza”*;
- l'operatore *“con la missiva del 29.11.2012, ricevuta dall'istante in data 07.12.2012 (doc. 4), riscontrava prontamente il reclamo avanzato dall'istante e forniva al cliente tutte le informazioni ed i chiarimenti in merito all' sms ricevuto e quindi in merito alle modalità della decurtazione. Vero è, infatti, che H3G, già dal luglio 2012, comunicava al Sig. xxx che il credito da autoricarica maturato sulle numerazioni fino al termine delle promozioni e non ancora fruito sarebbe stato messo in scadenza. Tramite la successiva raccomandata del 12.07.2013 ricevuta in data 24.07.2013 (cfr doc. 17) il gestore informava l'odierno istante che la data di scadenza del credito da autoricarica maturato sulle numerazioni de quibus era stata prorogata al 31.12.2013 così da consentire al cliente di usufruire di un preavviso più ampio per il consumo di detto credito in aderenza a quanto statuito dal Tribunale Amministrativo (cfr. missiva del 12.07.2013 doc. 18 – doc. 17). Invero con tale missiva il gestore comunicava: “3, facendo seguito alla propria comunicazione del mese di luglio 2012, La informa che il Suo credito bonus da Autoricarica, maturato prima del 30 novembre 2012, scadrà definitivamente al termine dell'anno in corso e, precisamente, in data 31.12.2013. Teniamo a specificare che la presente comunicazione integra quanto reso noto nel dicembre scorso, allorché 3 aveva prorogato i termini per detta scadenza, inizialmente fissati al 31 dicembre 2012, in attesa dell'esito del ricorso proposto al TAR Lazio avverso la delibera n. 562/12/CONS, con cui AGCOM aveva ritenuto non congruo il termine di preavviso concesso alla clientela per il consumo del credito da autoricarica. Ebbene, con Ordinanza n.1623/2013 del 12.04.2013, passata in giudicato lo scorso 23 maggio, il TAR Lazio ha accolto la domanda cautelare di H3G, ritenendo legittima la decisione di porre a scadenza il credito autoricaricato, nel rispetto del termine di preavviso di 12 mesi. Tale decisione conferma la legittimità della rimodulazione, avviata a Luglio 2012 e consistente nella previsione della scadenza del traffico bonus da Autoricarica, in linea con quanto già deciso dalla sentenza n. 04951/2012 del Tribunale di Milano, Sezione I Civile. Per tutto quanto esposto, 3 Le notifica che la data ultima di scadenza del Suo credito da Autoricarica è definitivamente fissata al 31.12.2013, consentendoLe così di usufruire di un preavviso per il consumo di detto credito più ampio dei 12 mesi, pur ritenuti congrui dal Tribunale Amministrativo” (doc.18);*
- a marzo 2014 inviava il seguente sms: *“Richiamate le precedenti comunicazioni, 3 ricorda che dal 1/12/14 il credito autoricaricato non ancora fruito scadrà definitivamente”. Il credito è stato effettivamente decurtato nella successiva data del dicembre 2014 per le numerazioni +39.3930000xxx, + 39.3939009xxx, +39.3922020xxx, +39.3920505xxx, +39.3925939xxx”*;
- *“per l'utenza +39.39393300330 in via eccezionale è stata ulteriormente procrastinata la data di scadenza del credito tramite raccomandata: “Gentile Cliente, con la presente, 3 la informa che il credito bonus da autoricarica non può prescindere dall'uso personale del servizio. Ogni difformità è incompatibile con le condizioni generali di contratto. Il credito da autoricarica acquisito conformemente ad esse è fruibile in un congruo lasso temporale. Per questo motivo, ai sensi dell'art. 70 comma 4 del D.Lgs. 259/2003 e dell'art. 22 delle Condizioni Generali di Contratto, 3 le comunica che tutto il suo credito bonus derivante da Autoricarica, maturato prima del 31 dicembre 2013, sarà posto a scadenza, decorso un anno dalla presente comunicazione. Pertanto, in linea con quanto sancito dalla sentenza passata in giudicato del Tribunale civile di Milano n.4951/2012 di aprile 2012, e vista l'ordinanza del TAR Lazio n.1623/2013 del 12.04.2013, passata in giudicato il 23 maggio 2013, tale credito da Autoricarica, non ancora fruito, scadrà definitivamente il 30.06.2015. In caso di non*

*accettazione delle nuove condizioni, entro il 30 giugno 2014 potrà recedere dal contratto e chiedere la disattivazione della sua SIM mediante chiamata telefonica gratuita al numero 133 del Servizio assistenza Clienti. In alternativa potrà recedere mediante comunicazione da inviare dalla sua casella di posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail servizioclienti133@pec.h3g.it. Il recesso avverrà senza costi, se non quelli relativi all'eventuale finanziamento o rateizzazione del terminale acquistato. Il recesso non determinerà la conservazione del credito autoricaricato che non sarà restituito, né potrà essere trasferito ad altro operatore." La raccomandata risulta debitamente ricevuta (doc. 17) ed in data 30.06.2015 è stato correttamente decurtato il credito autoricaricato dalla numerazione +39.39393300xxx";*

*- da osservarsi "pertanto come il cliente sia stato debitamente edotto dalla scrivente società sulle varie azioni che si sono susseguite nel tempo relativamente al credito autoricaricato, riuscendo per molte utenze a godere del periodo maggiore di un anno previsto dalla giurisprudenza"; e "in aderenza a quanto stabilito dal TAR del Lazio con l'ordinanza n. 1623/2013 (doc. 6), il cliente è stato preavvisato della messa in scadenza del credito derivante da autoricarica ben 12 mesi prima della data di messa in scadenza".*

In particolare l'operatore ha rappresentato che "la decurtazione del credito avveniva - come riporta l'istante - "a fine 2014" (Cfr. Formulario GU14), dunque, a distanza di ben due anni dalla comunicazione del 27.06.2012 consentendo quindi al Signor Baldi un considerevole lasso di tempo per beneficiare del credito da autoricarica maturato, ancor maggiore se si considera che il dies a quo in cui ha avuto inizio la possibilità di accumulare credito risale a diversi anni addietro".

La società H3G ha, inoltre, evidenziato che "tramite mail del 22.01.2014 (doc. 14) ha dato sollecito riscontro alle richieste di chiarimenti inviate dal Signor Baldi in merito all'intervenuta decurtazione del credito riferendo che "...Il credito bonus da Autoricarica, maturato prima del 30 novembre 2012, è definitivamente scaduto, così come Le era stato preannunciato da 3 più di un anno fa con reiterate comunicazioni. Come ricorderà, il TAR Lazio, con Ordinanza n.1623/2013 del 12.04.2013 passata in giudicato lo scorso 23 maggio, si è pronunciato avverso la delibera n. 562/12/CONS, con cui AGCOM aveva inizialmente valutato non congruo il termine di preavviso concesso alla clientela per il consumo del credito da autoricarica. Il TAR ha ritenuto, al contrario, legittima la scadenza del credito autoricaricato, nel rispetto del termine di preavviso di 12 mesi, confermando così la regolarità della rimodulazione avviata a Luglio 2012, in linea con quanto già deciso dalla sentenza n. 04951/2012 del Tribunale di Milano, Sezione I Civile."

Infine, "in merito al traffico acquistato e auto-ricaricato", l'operatore ha dedotto che, come "si evince dai print dello storico ricariche ed autoricariche che si producono (doc. 2), il cliente dalla data di attivazione delle utenze ha acquistato ben poche ricariche e quindi ha accumulato ben poco "credito standard". Si osserva infatti che i restanti importi sono soltanto frutto di autoricariche maturate e quindi crediti passibili di scadenza, avvenuta una volta per tutte, a dicembre 2014 ed a giugno 2015 relativamente alla numerazione +39.39393300xxx".

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva che il comportamento "operoso" messo in atto dal gestore con la riattivazione delle utenze nn. 393 9009xxx e 393 0606xxx, comprensive del credito residuo oltretché

dell'indennizzo *“di € 120,00 previsto dall'art.24 della propria Carta Servizi”*, non può giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, per cui *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Infatti, nel caso di specie, nessuna proposta è stata cristallizzata in sede di udienza di conciliazione con l'assunzione di un effettivo impegno alla corresponsione di un indennizzo per la sospensione delle utenze *de quibus*.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS (cfr. in tal senso la Delibera Agcom n. 39/14/CIR e delibera Corecom Piemonte n. 28/2014).

Occorre, inoltre, evidenziare che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *i*), in cui l'istante chiede il rimborso per il disagio subito, pur trattandosi di richiesta di risarcimento del danno, ed in quanto tale esclusa dalla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, tale domanda dovrà essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo;

- con riferimento alla domanda di cui al punto *ii*), si osserva che sul punto è cessata la materia del contendere.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sulla legittimità alla messa in scadenza del credito autoricaricato, sulla disattivazione numerazioni n. 393 9009xxx e n. 393 930606xxx, nonché sull'azzeramento del credito acquistato.

Nel merito:

#### Sulla rimodulazione della data di scadenza del credito per autoricarica.

L'istante contesta all'operatore l'azzeramento del credito, pur avendo aderito ad un piano tariffario che prevedeva la possibilità di accumulare credito autoricaricato, senza alcun vincolo di scadenza, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato, avendo preavvisato l'utente con varie comunicazioni.

La doglianza dell'utente non è fondata e non è meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso di cui al punto *i*).

In primo luogo occorre precisare che, in occasione della rimodulazione associata ai profili tariffari autoricaricabili *“TuaMatic”* e *“SuperTuaPiù”*, l'operatore H3G ha inviato all'istante diverse comunicazioni in merito alla messa in scadenza del credito promozionale maturato secondo il meccanismo di autoricarica. In particolare l'utente veniva informato mediante:

- SMS 26 luglio 2012
- raccomandata A/R del 29 novembre 2012, ricevuta dall'istante in data 7 dicembre 2012;
- raccomandata A/R 12 luglio 2013 ricevuta 24 luglio 2013, di proroga definitiva della scadenza del termine

A seguito del preavviso reso all'utente l'operatore ha dedotto che il credito è stato effettivamente decurtato dal dicembre 2014 per le numerazioni *de quibus*, precisando che, “*per l'utenza +39.39393300xxx, in via eccezionale è stata ulteriormente procrastinata la data di scadenza del credito tramite raccomandata*”.

Sul punto va ribadito quanto evidenziato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Delibera Agcom n. 91/14/CIR che l'operazione di messa in scadenza del credito autoricaricato andava ad incidere su un credito oramai maturato dagli utenti nel corso del rapporto contrattuale con la medesima società. L'Autorità, con delibera n. 562/12/CONS, ha diffidato il predetto operatore dal porre in scadenza il credito da autoricarica maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta. La predetta delibera aveva previsto un termine congruo, pari a quello in cui il relativo credito è stato accumulato (quadriennio 2008-2012), per consentire agli utenti di fruire, secondo le ragionevoli esigenze di consumo, del credito residuo; disponeva, altresì, che entro dieci giorni dalla notifica del predetto provvedimento, l'operatore H3G avrebbe dovuto comunicare a tutti gli utenti interessati da detta operazione, la possibilità per essi di continuare a godere del credito da autoricarica residuo, anche successivamente al 31 dicembre 2012. A seguito di tale disposizione, l'operatore H3G ha impugnato la predetta delibera, con istanza di annullamento, innanzi al Tar Lazio. Il suddetto organo giurisdizionale, in accoglimento delle richieste dell'operatore, ha emesso ordinanza n. 1623/2013, con la quale ha sospeso la delibera dell'Autorità nella parte in cui prevedeva di non porre a scadenza il credito autoricaricato, maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta.

La predetta ordinanza ha, altresì, ritenuto congruo il termine di dodici mesi, entro il quale utilizzare l'intero credito da autoricarica posseduto alla data di cessazione dell'offerta, decorrente dalla comunicazione dell'operatore ai propri clienti.

Pertanto, alla luce di quanto esposto, ne consegue la legittimità dell'operato della società H3G che risulta abbia preavvisato, della messa in scadenza del credito derivante da autoricarica ben 12 mesi prima della data di messa in scadenza, in conformità di quanto stabilito dal TAR del Lazio con l'ordinanza n. 1623/2013.

Sulla sospensione e successiva disattivazione delle utenze n. 393 9009xxx e n. 393 0606xxx .

L'istante ha contestato la disattivazione delle utenze *de quibus* con reclamo del 21 gennaio 2016, laddove l'operatore ha evidenziato la genericità di quanto lamentato dall'istante e l'assenza di segnalazioni in merito.

La richiesta di indennizzo *sub ii)* è meritevole di parziale accoglimento per motivi che seguono.

L'operatore ha dedotto in memoria che “*alcun reclamo è stato avanzato dal sig. xxx di in merito a tali doglianze. Invero, solo tramite la presentazione del formulario UG, il cliente ha manifestato all'operatore l'interesse al recupero e alla riattivazione delle numerazioni*”. Tuttavia risulta, agli atti del procedimento, un reclamo dell'istante del 21 gennaio 2016 dove chiedeva contezza, oltre che della messa a scadenza del credito, anche della disattivazione delle utenze. L'istante ha altresì allegato il riscontro ricevuto dall'operatore H3G in data 22 gennaio 2016, con il quale indicava che “*fra tutte le utenze (...) risultano disattive per “Scadenza Prepagata” soltanto 2 numerazioni +393939009xxx e*

+39393 0606xxx *attivate entrambe nel 2008*". A tal proposito detta missiva specificava che la *"ricaricabile 3 (anche DVB-H), attivata a partire dal 15 maggio 2006, ha una validità di 5 mesi da giorno dall'attivazione o dall'ultimo evento di traffico effettuato, più un ulteriore mese durante il quale la SIM sarà abilitata soltanto alla ricezione di servizi gratuiti"*.

Sul punto vengono in rilievo:

- l'art. 8.7 della Delibera Agcom n. 26/08/CIR che introduce, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno ventiquattro mesi è stato introdotto dalla Delibera 26/08/CIR (art. 8.7);

- l'art. 8.9 della Delibera Agcom n. 52/12/CIR che prevede che: *"Gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. Gli operatori informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri clienti dopo il prescritto periodo di latenza"*.

Nel caso di specie, dalla documentazione agli atti risulta, con riferimento all'utenza n. 393 0606xxx, che è stata disattivata in data 4 maggio 2015 a fronte dell'ultimo evento di ricarica del 31 marzo 2015; con riferimento all'utenza n. 393 9009xxx, che è stata disattivata in data 7 novembre 2015, a fronte dell'ultimo evento di ricarica del 1° settembre 2015. Non risulta quindi che la società H3G abbia dato prova né dell'invio del preavviso, né ha rispettato la decorrenza dei 12 mesi dall'ultima ricarica effettuata dall'utente, così come previsto dalla sopra citata normativa di settore.

Sul punto viene in rilievo l'articolo 5, comma 1, del Regolamento, che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Dagli atti del procedimento, non risulta che l'operatore H3G abbia fornito adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, pur avendo evidenziato nella memoria agli atti del procedimento la sospensione delle utenze *de quibus*.

Ciò premesso, in assenza di documentazioni idonee ad escludere la responsabilità dell'operatore H3G, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, detto operatore è responsabile in merito alla disattivazione delle utenze; pertanto deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, *"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 ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione” e l’art. 12, comma 1, in virtù del quale “nel caso di titolarità di più utenze (...) l’indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l’applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”.*

Tuttavia da quanto è emerso agli atti, si ritiene che, nel caso di specie, trovi applicazione il principio di cui all’articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP, secondo cui gli indennizzi devono essere “proporzionati al pregiudizio arrecato”, nonché il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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 proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.” Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano “in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore.” Infatti, nel caso che ci occupa, l’istante ha aggiornato il proprio interesse alla riattivazione delle utenze sospese solo in data 21 gennaio 2016, a distanza di molto tempo dalla disattivazione delle numerazioni n. 393 0606xxx e n. 393 9009xxx, disattivate, rispettivamente, in data 4 maggio 2015 e 7 novembre 2015. Ne consegue che, richiamati l’obbligo di correttezza e buona fede nell’esecuzione delle reciproche obbligazioni contrattuali, l’art 1227 codice civile e l’art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di tale corresponsabilità, determinabile nella misura del 50%, si dovrà tenere conto ai fini della quantificazione dell’indennizzo.

Per quanto concerne l’individuazione dell’intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 21 gennaio 2016 (il giorno del reclamo inviato dall’utente) e il *dies ad quem* nel 30 settembre 2016 (il giorno della riattivazione delle stesse su nuova carta SIM messa a disposizione dell’istante per la riassegnazione dei numeri).

Ne discende che, in relazione alle utenze di cui sopra, l’istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 952,50 (euro 7,50 x 254 giorni di sospensione decurtati del 50% in ragione del concorso colposo di cui sopra x due utenze considerate in maniera unitaria, al netto delle note di credito eventualmente corrisposte all’istante).

#### Sulla decurtazione del credito acquistato.

Con riferimento, infine, alla domanda di cui al punto *i*) delle richieste contenute in istanza, l’utente ha chiesto alla società H3G il riaccredito dell’integrale credito residuo, composto, cioè, dal credito principale, ottenuto tramite apposito acquisto e dal credito “omaggio”, frutto di autoricariche, bonus, promozioni, presente alla cessazione delle utenze. La richiesta dell’istante non è meritevole di accoglimento, stante l’indeterminatezza dell’oggetto, in quanto non è possibile evincere l’ammontare delle somme relative al credito residuo acquistato dall’utente.

Al riguardo si richiama l’orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno

**DELIBERAZIONE**  
**n. 56 dell'11 ottobre 2018**

all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto precisare il *quantum* oggetto della richiesta di rimborso, spettando al gestore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità del proprio operato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta, sul punto, generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto la richiesta della società istante *sub i*) non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare ed il "*quantum debeatur*" del credito residuo acquistato dall'utente (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100 a titolo di spese di procedura.

**VISTO** l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta del 11 ottobre 2018;

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data giorno 3 agosto 2016 dal Sig. xxx nei confronti di Wind Tre xxx, che detto operatore provveda al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:

- 1) euro 952,50 a titolo d'indennizzo per la sospensione delle utenze n. 393 0606xxx e n. 393 9009xxx, al netto delle note di credito eventualmente corrisposte all'istante;
- 2) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 56 dell'11 ottobre 2018**

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*