

DELIBERA N. 64/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx - Wind Tre S.p.A. (Very mobile)
(GU14/108061/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 giugno 2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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);

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);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 07/04/2019 acquisita con protocollo N. 0153064 del 07/04/2019

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica residenziale n. 392 2796xxx, lamenta l’illegittima disattivazione della scheda SIM da parte dell’operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile, di seguito per brevità Wind Tre).

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che, in data 14/09/2018, constatava la sospensione dell’utenza n. 392 2796xxx. In pari data, per il tramite del proprio legale, inoltrava, a mezzo PEC, un reclamo con il quale chiedeva la riattivazione del servizio. Stante il mancato ripristino della funzionalità della SIM, reiterava, sempre il tramite del legale, il reclamo con PEC del 21/09/2018 e del 03/10/2018. - In data 3/10/2018 riceveva dall’operatore Wind Tre una comunicazione a mezzo PEC che lo informava che la SIM era “*stata disattivata in data 14/09/2018 per Scadenza Prepagata. Tuttavia, è possibile recuperare il numero disattivato, purché avvenga entro 30 giorni dalla data di disattivazione, recandosi presso un Negozio 3 e attivando una nuova sim. Contestualmente alla nuova attivazione, potrà richiedere al Servizio Clienti 133 il recupero del numero*”.

In data 08/10/2018 riceveva dall’operatore Wind Tre S.p.A. una comunicazione a mezzo PEC che lo informava che la SIM era stata disattivata “*per scadenza prepagata*”. Ma in realtà aveva effettuato una “*ricarica “a pagamento” (...) in data 5 settembre 2018 – quindi ben 9 giorni prima che l’utenza fosse (...) disattivata (...). La ricarica [veniva] regolarmente confermata dall’operatore con SMS del 6 settembre ed in medesima data la Wind Tre comunicava sempre a mezzo SMS sia l’erogazione di un’autoricarica che sarebbe scaduta ad ottobre sia l’attivazione dell’opzione “Gente di 3” per tutto il mese di ottobre*”.

In data 08/10/2018, il legale di fiducia rispondeva al gestore per conto dell’istante, inviando per PEC i dati completi per la spedizione della SIM, dal momento che l’utente si trovava all’estero.

Nell’ambito della procedura conciliativa, l’istante chiedeva al CoReCom della Regione Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi del vigente

regolamento di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera n. 353/19/CONS, di seguito per brevità Regolamento) nei confronti dell'operatore Wind Tre. In data 25/01/2019 veniva emesso il provvedimento temporaneo per ottenere *“il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica [dell'istante], con la consegna della sim corrispondente al n. 3922796xxx”*.

A seguito della riattivazione della SIM card, l'utente lamentava l'omesso ripristino della stessa secondo il piano tariffario attivo precedente alla sospensione: *“solo in data 28/01/2019 [veniva ripristinata la SIM] anche se con un piano tariffario “a consumo” assolutamente antieconomico (power 29) per il quale, senza alcuna “contropartita”, l'operatore decurta ogni settimana 50 centesimi dal credito presente (costo mensile di 2,17€/mese). Sebbene fosse in grado di utilizzare nuovamente detta numerazione, l'operatore “ad ogni modo non ha mai riattivato né il piano tariffario autoricaricabile abbinato a detta numerazione fino al 14 settembre – Tua Matic - né le opzioni gratuite “chiama e videochiama un amico per sempre” e “gente di 3”. La Wind Tre quindi dopo avere illecitamente disattivato l'abbonamento prepagato non si è nemmeno “pregiata” di riattivare il servizio sulla medesima numerazione entro quarantotto ore dalla richiesta come previsto dall'art 8, comma 9, dell'Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR; ha infine attribuito alla numerazione un profilo tariffario non richiesto e mai ripristinati i servizi gratuiti “gente di 3” e “chiama e videochiama gratis un amico per sempre”. Nelle more non ha mai riscontrato i reclami avanzati a mezzo PEC in maniera idonea ed esaustiva nonostante parte istante abbia più volte segnalato all'operatore di avere effettuato una ricarica a pagamento 9 giorni prima della disattivazione”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“Indennizzo per disattivazione del servizio voce e del servizio internet dal 14/09/2018 al 28/01/2019”*.
- ii) *“Indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto dalla riattivazione fino alla riattribuzione del piano tuamatic”*.
- iii) *“Indennizzo per sospensione di 2 servizi gratuiti (chiama e videochiama e gente di 3) dal 14/09/18 fino a quando intenderà ripristinarli”*.
- iv) *“Indennizzo per mancata risposta ai reclami”*.
- v) *“Spese di procedura anche alla luce della manifesta reticenza dell'Operatore”*.
- vi) *“Altri eventuali indennizzi in via equitativa previsti dalla delibera 347/18/Cons”*.

2. La posizione dell'operatore.

Wind Tre ha presentato, nei termini previsti dal Regolamento, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale ha rappresentato, che *“in data 02/08/2018 il cliente riceveva sms con cui veniva comunicata la scadenza della sim il successivo 31/08/2018 in caso di mancata ricarica entro tale data: in data 14/09/2018,*

stante la suddetta mancata ricarica, la sim veniva disattivata per “scadenza prepagata”. Difatti, la cliente effettuava una ricarica in data 04/07/2017 e successivamente alla disattivazione ovvero solo in data 05/09/2018”.

L'operatore ha respinto la posizione di parte istante evidenziando quanto segue:

- *“quanto allegato da parte istante, ovvero la comunicazione ricevuta dall'istante in data 28.03.2018, (...) la stessa non riporta alcuna indicazione della numerazione oggetto della vertenza e che pertanto non può essere oggetto di prova di quanto indicato nella stessa. In data 14/09/2018 e 21/09/19 il legale della cliente inviava PEC di reclamo per contestare la disattivazione della SIM e richiederne l'immediata riattivazione, ma nella comunicazione non veniva indicato alcun recapito per un eventuale ricontatto ma soltanto un indirizzo PEC. In riferimento a tali comunicazioni, in data 03/10/2018, il servizio clienti inoltrava una PEC di riscontro al legale dell'istante, all'indirizzo indicato: salvatore.rivello@avvocativibo.legalmail.it in cui si specificava che la sim era stata oggetto di disattivazione poiché la cliente non aveva proceduto ad una ricarica entro la tempistica comunicata come da sms alla stessa già inoltrato. (Allegato 1)”;*
- *con riferimento alla “segnalazione inoltrata all'indirizzo servizioclienti155@pec.windtre.it e non all'indirizzo corretto e preposto per la ricezione di reclami inerenti al servizio H3G (servizioclienti133@pec.windtre.it) si evidenzia che il riscontro, in ogni caso effettuato, non riporta alcun riferimento al numero oggetto di controversia. Difatti, essendo non evadibile la richiesta di invio di una SIM ad un soggetto non fornito di delega e soprattutto non intestatario della stessa e pertanto in violazione della normativa privacy”;*
- *“in data 24/10/2018 il servizio clienti procedeva, in ogni caso, all'attivazione di un iccd fittizio con sim ricaricabile e piano tariffario Power 29 e contestualmente procedeva al recupero del numero 392 2796xxx, così adempiendo a quanto richiesto; sempre nella stessa data veniva, altresì, effettuata una ricarica di € 10.67 per il trasferimento del credito residuo presente al 05/09/2018 sulla sim disattivata. In data 10/01/2019 la cliente promuoveva istanza dinanzi al Corecom Toscana un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti di Wind Tre. In risposta alla stessa, con nota data 14/01/2019, la convenuta confermava pertanto al predetto Corecom che: “Con riferimento all'istanza pervenuta si rappresenta che è stato già effettuato il recupero della numerazione in data 24 ottobre u.s. dal servizio clienti, ma i tentativi di contatto per avvisare la cliente di procedere con la sostituzione della sim non sono andati a buon fine. L'istante potrà recarsi presso un qualunque Negozio 3 per ritirare la SIM e tornare in possesso della numerazione. È stata anche una ricarica di euro 15,00 (quindici) da utilizzare quale costo di sostituzione”;*
- *l'operatore inoltre, richiamava l'“articolo 5 – Durata – delle Condizioni Generali Di Contratto [che] al punto 4 statuisce: “In 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”. 5.5: “In tutti i casi di recesso o disattivazione della SIM prepagata, il credito residuo potrà essere trasferito a richiesta del Cliente su altra SIM 3 ricaricabile, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da “3” e disponibile sul sito www.tre.it. In alternativa il Cliente potrà richiedere la restituzione del credito residuo presente sulla SIM al momento della disattivazione, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da “3” e disponibile sul sito www.tre.it, ovvero trasferirlo presso altro operatore, contestualmente all’attivazione della prestazione di portabilità del numero, ai sensi del successivo art. 8.2”;

- “come da documentazione allegata e come ut supra indicato, [l’istante] veniva correttamente informata di tale scadenza, adempiendo la Scrivente ai propri oneri informativi. Pertanto, alcun indennizzo per disattivazione del servizio sarà dovuto! E lo stesso dicasi per la richiesta di riattivazione di profilo tariffario non richiesto fino alla riattribuzione del piano tariffario originale “Tua Matic” e per sospensione di due servizi gratuiti “gente di 3” e “chiama e videochiama gratis un amico per sempre”;
- essendo l’utente “ben consapevole della scadenza della sim, ne consegue un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Infatti, anche alla luce della Delibera 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”, l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: 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. In data 02/08/2018 è stato inviato all’istante messaggio di avviso scadenza della SIM, che risulta consegnato(...). Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.
- il reclamo è stato “regolarmente riscontrato sia mediante comunicazione al legale, sia mediante deposito delle memorie ex art. 5 e soprattutto per facta concludentia. In proposito, il disposto dell’articolo 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP, nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, è chiarificatore su questo aspetto “la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto in forma scritta nei casi di rigetto; nel caso di accoglimento, come nel caso di specie, il reclamo risulta accolto per facta concludentia e non esige la forma scritta”.

3. La replica dell'istante.

Con propria nota di replica parte istante, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha respinto le deduzioni dell'operatore, ribadendo la propria posizione e osservando quanto segue.

“In data 14 settembre 2018, intorno alle ore 10,00, Wind Tre ha disattivato la SIM prepagata abbinata al numero 3922796xxx nonostante fosse stata regolarmente effettuata una ricarica a pagamento in data 5 settembre 2018, confermata sia dal contestuale sms dello stesso Operatore sia dal successivo sms che, proprio in virtù di tale ricarica, informava dell'attivazione per il mese di ottobre dell'opzione Gente di 3. Tale circostanza è assolutamente confermata perfino dalle memorie dell'Operatore che candidamente dichiara che, stante la mancata ricarica in data 14/09/2018 la sim veniva disattivata per “scadenza prepagata” fermo poi affermare che la ricarica sarebbe stata effettuata solo in data 05/09/2018 quindi a parere dell'Operatore successivamente alla disattivazione. È quindi la stessa ammissione dell'operatore che sconfessa la propria tesi posto che al 5 settembre (data della ricarica) l'utenza era regolarmente attiva e lo è rimasta per ben 9 giorni! La disattivazione quindi è chiaramente successiva alla ricarica. Il contratto è stato quindi “risolto” contravvenendo a quanto disposto dall'articolo 8, comma 9, dell'Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR [...] I fornitori di servizi che prevedono la sospensione del servizio [...] comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale [...]; a ciò si aggiunga che in data 28 marzo 2018 un SMS informativo dell'Operatore invitava l'istante ad effettuare “entro la fine di settembre 18” una ricarica utile per continuare l'utilizzo dell'utenza! A riguardo l'Operatore con la propria memoria difensiva intenderebbe invalidare la prova di tale SMS prodotto in istanza eccependo l'assenza della numerazione cui sarebbe riferito pur sapendo bene che la visualizzazione dell'SMS a schermo in qualsiasi terminale non riporta alcuna numerazione del destinatario essendo proprio il destinatario a leggerlo. Ad ogni modo siamo ancora in possesso della SIM disattivata nella quale è memorizzato tale messaggio ed anche gli altri parimenti prodotti e non eccepiti. Solo dopo ripetuti reclami a mezzo PEC, il ricorso al CoReCom Toscana e l'adozione da parte di questo di un provvedimento temporaneo che ha obbligato l'Operatore alla riattivazione dell'utenza (...)Vi è inoltre da considerare che l'Operatore, una volta obbligato dal provvedimento del CoReCom a riattivare l'utenza, né ha riattribuito il piano tariffario vigente alla disattivazione (Tua Matic) e quindi la possibilità di autoricaricare il credito residuo con il traffico entrante, né [ha] ripristinato le opzioni gratuite (gente di 3 e Chiama e videochiama un amico per sempre) presenti fino al 14 settembre; di contro ha arbitrariamente associato l'utenza ad un piano prepagato con tariffe assolutamente fuori mercato (29 cent al secondo in chiamata) prelevando ogni mese dal credito residuo euro 2,17 indipendentemente dall'utilizzo e senza alcun vantaggio di natura commerciale depauperando così il credito acquistato. Si badi che fino alla disattivazione, per effetto di una considerevole quantità di traffico in entrata, l'utenza godeva di una autoricarica media di 15/20 euro mese che consentivano di effettuare traffico in uscita anche solo a fronte di una ricarica annua a pagamento”.

L'istante ha quindi reiterato le richieste espresse in istanza.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva che, con riferimento alla domanda di cui al punto *sub vi*) relativa alla richiesta di riconoscimento di “*altri eventuali indennizzi in via equitativa previsti dalla delibera 347/18/Cons*”, la stessa è inammissibile attesa la genericità della formulazione della domanda; sul punto giova precisare che la richiesta *de qua* si ritiene comunque ricompresa nelle domande espresse dall'utente in istanza.

Nel merito:

La domanda *sub i*) è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis è da osservarsi che la fattispecie qui in esame s'incentra sulla disattivazione della SIM Card, oggetto di contestazione, che l'operatore ha applicato per assenza di ricarica nell'arco temporale di 12 mesi dalla data dell'ultima ricarica effettuata.

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 prepagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno ventiquattro mesi;
- 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 prepagato, 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 l'utente ha lamentato l'illegittima disattivazione della propria utenza in quanto non conforme alla normativa sopraindicata. Infatti, l'utente ha dedotto di aver effettuato una ricarica in data 5/09/2018, prima della disattivazione dell'utenza avvenuta in data 14/09/2018. L'operatore Wind Tre ha, di contro, affermato la

legittimità della cessazione della SIM in conformità delle proprie condizioni contrattuali che all’*“articolo 5 (...) punto 4 statuisce: “In 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”*. Le già menzionate condizioni, quindi, fissano un termine entro il quale l’operatore è tenuto a garantire l’erogazione dei servizi telefonici al titolare dell’utenza e, contestualmente, individuano come *dies a quo* la data di attivazione della scheda ovvero l’ultima operazione di ricarica, eseguita dall’istante in data 4/07/2017. Al riguardo l’operatore Wind Tre S.p.A. in memoria ha dedotto che, *“in data 02/08/2018, il cliente riceveva sms con cui veniva comunicata la scadenza della sim il successivo 31/08/2018 in caso di mancata ricarica entro tale data: In data 14/09/2018, stante la suddetta mancata ricarica, la sim veniva disattivata per “scadenza prepagata”. Difatti, la cliente effettuava una ricarica in data 04/07/2017”*. L’operatore ha, altresì, ammesso che l’istante effettuava una ricarica dopo il 31/08/2018, *“ovvero solo in data 05/09/2018”*.

Pur ammettendo il ricevimento dell’SMS da parte dell’utente – per altro non provato dall’operatore - si evidenzia che la società Wind Tre sospendeva l’utenza quando ormai l’istante faceva affidamento sul ripristino della validità della medesima per ulteriori 12 mesi, avendo effettuato la ricarica dopo la data della minacciata sospensione, ma prima dell’effettiva disattivazione. In altri termini la disattivazione dell’utenza oltre il termine predetto ha indotto in erroneo affidamento l’istante, la quale ha ritenuto che la propria ricarica l’avesse messa al riparo da una successiva sospensione, messa in atto dall’operatore senza un preventivo controllo, ma in virtù di un semplice automatismo.

Quindi, essendo intervenuta la ricarica dell’utente del 5/9/2018, l’operatore Wind Tre ha disattivato la SIM *“prima dello scadere del dodicesimo mese dall’ultimo rapporto commerciale”*, non in conformità di quanto previsto dall’art. 8.9 della Delibera Agcom n. 52/12/CIR.

Ciò premesso, sensi dell’art. 1218 del Codice civile, l’operatore Wind Tre è responsabile in merito alla cessazione dell’utenza; 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. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale 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 a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

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 14/09/2018 (il giorno della disattivazione dell’utenza *de qua*) e il *dies ad quem* nella data del 28/01/2019 (il giorno della riattivazione della stessa su nuova carta SIM messa a disposizione dell’istante per la riassegnazione del numero).

Ne discende che, in relazione all'utenza di cui sopra, l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.020,00 (euro 7,50 x 136 giorni di sospensione).

Inoltre, in accoglimento della domanda *sub iii*), per le medesime motivazioni sopra esposte, posto che l'utente confidava nella validità del consueto piano tariffario a partire dalla data della ricarica, la società Wind Tre è tenuta a ripristinare sull'utenza n. 392 2796xxx il piano tariffario esistente al momento della cessazione o applicarne uno equivalente o migliorativo in caso di impossibilità tecnica al ripristino (Cfr. Determina direttoriale Agcom n. 99/18/DTC).

Con riferimento a parte delle richieste *sub i*) e *iii*) con cui l'utente richiede l'indennizzo per la sospensione del servizio dati e dei servizi gratuiti, deve osservarsi sul punto che, ai fini della liquidazione degli indennizzi, in linea di principio, non è condivisibile una scissione delle funzionalità dell'utenza in servizi di fonia e dati, nonché in quella ulteriore di servizi principali e accessori, in ragione della peculiarità tecnico-commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già originariamente pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione delle stesse altrettanto unitarie ed inscindibili. In forza di quanto sopra pertanto, i malfunzionamenti del servizio dati e fonia, distintamente lamentati dall'utente, vengono valutati unitariamente (Delibera Corecom Lazio n. 17/ 2017).

Parimenti non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii*) d'indennizzo per l'applicazione di un piano tariffario non richiesto, in quanto il gestore non ha attivato un servizio non richiesto bensì ha ripristinato un profilo non equivalente a quello precedente alla disattivazione.

Sul punto viene in rilievo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la fattispecie dei servizi non richiesti, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (*ex multis* Delibere Agcom nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR e, in ultimo, 29/20/CIR).

Ad ogni buon conto anche tale domanda si ritiene assorbita e soddisfatta con l'accoglimento delle domande *sub i*) e *iii*).

La domanda *sub iv*) volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, aventi il medesimo oggetto, non può trovare accoglimento, in quanto si ritiene che Wind Tre abbia accolto la segnalazione per *facta concludentia*, mettendo a disposizione dell'istante una nuova SIM ripristinata in data 28 gennaio 2019. Inoltre, risulta riscontrata nei termini la segnalazione dell'utente del 14/09/2018, in quanto è lo stesso istante che dichiara di essere stato informato dall'operatore in merito alla disattivazione della SIM motivando la disattivazione "*per scadenza prepagata*".

Infine, con riferimento alla domanda *sub v*) non si ritiene di riconoscere le spese di procedura, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A.
2. Wind Tre S.p.A., è tenuta a corrispondere, tramite bonifico o assegno bancario, la somma di euro 1.020,00 a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione dell'utenza n. 392 2796xxx (oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia).
3. Wind Tre S.p.A., è tenuta a riattivare il piano tariffario disattivato oppure ad attivare altro piano equivalente o migliorativo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 15 giugno 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi