

DELIBERA n°_115_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/336539/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 17/11/2021;

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. 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 07/10/2020 acquisita con protocollo n. 0412645 del 07/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXX XXXX, lamenta che gli è stata disattivata la sim con numero XXXX XXXX, per mancata ricarica, senza alcun preavviso. Come da sua affermazione, prima della disattivazione, l'uso della scheda era ricorrente. Viene quindi richiesta la riattivazione della scheda con egual numero e tipologia di contratto, nonché la corresponsione di 1000,00 euro

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Wind tre spa, replica nel corso delle sue memorie difensive, regolarmente depositate in piattaforma, che le richieste dell'istante sono da ritenersi inammissibili, perchè riferentesi ad una pretesa di risarcimento del danno subito, che esula dalle competenze attribuite, per regolamento Agcom, dall'odierna trattazione. La ricostruzione operata dal gestore, nel corso della sua memoria difensiva, narra inoltre che in data 6 luglio 2019, il gestore, informava l'istante della necessità di operare una ricarica, per evitare la cessazione del numero, ma l'utente non provvedeva in alcun modo. Conseguentemente, la scheda, veniva disattivata in data 14 luglio 2019. Quanto operato, concludono le memorie, è in linea con le condizioni generali di contratto, sottoscritte dall'utente in sede di adesione all'acquisto del prodotto. Il comportamento omissivo del cliente ha quindi generato quanto accaduto e nonostante ciò la Wind ha comunque dato assistenza al cliente ed ha risolto la situazione in atto, dimostrando la massima collaborazione a suffragio ulteriore della propria correttezza. Infatti, a seguito di contatto con il cliente, lo stesso gestore, provvedeva ad attivare una nuova scheda per consentire al cliente di recuperare il proprio numero, operando una ricarica omaggio di 15 euro, per ammortizzare il costo della nuova sim acquistata dal cliente. Il 12 agosto 2019, veniva quindi recuperata la precedente numerazione e si perfezionava la migrazione interna del numero, con conseguente risoluzione del problema occorso. Per quanto attiene, infine, le richieste di riattivazione del precedente piano tariffario posseduto, avanzate dall'odierno proponente, il gestore, richiama la mancanza di potestà dell'Agcom di

intervenire, sulla base di una successiva modifica del proprio piano di commercializzazione dei prodotti, successivo al momento dell'insorgere della contestazione. Per le ragioni elencate, richiede il rigetto delle richieste avanzate nel formulario dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Nel caso in questione, l'istante lamenta la disattivazione della sua sim mobile e a conforto di tale lamentela non produce alcun supporto documentale che dia forza alle sue ragioni. Lo stesso, infatti non fornisce riferimento alcuno circa la data di sospensione dei servizi, nè comprova l'effettivo acquisto di una ricarica che prolunghi oltremodo la durata della stessa scheda sospesa. Bensì, si limita ad affermare l'uso quotidiano e costante della stessa. Non vengono in ogni caso allegate prove documentali di reclami inoltrati al gestore. Di contro la Wind Tre spa, nel ricostruire la vicenda, chiarisce che l'oggetto della controversia è la sospensione per mancata ricarica alla scadenza annuale di una scheda ricaricabile, il cui acquisto risale al 2004, che in base alle condizioni generali di contratto vigenti già a suo tempo, prevedevano appunto una sua validità annuale, dal momento dell'ultima ricarica effettuata, dal cliente. A riprova del suo corretto operato, sempre la Wind Tre spa, allega, quindi, le Condizioni Generali di Contratto ed il tabulato aziendale, dal quale si evince, come sia stato effettuato, tramite sms, un pre-avviso di scadenza dei servizi utilizzati, inviato allo stesso cliente, come previsto da contratto. Soltanto, successivamente a ciò, ha provveduto quindi a disattivare la sim. Inoltre, lo stesso gestore, per ovviare al disagio segnalato, dà prova di essersi adoperato alla risoluzione del problema a suo tempo lamentato, recuperando la numerazione e riattivando i servizi posseduti dal cliente stesso. Tale fatto non viene replicato dall'istante, confermando implicitamente la sua veridicità. Alla luce di quanto esposto, non sussistono le ragioni per accogliere le richieste avanzate in fase di inoltro dell'istanza, ritenendo corretto l'operato del gestore telefonico.

DELIBERA

1. Per i motivi su esposti, le richieste avanzate dall'istante XXXX XXXX avverso la Wind Tre spa, sono rigettate.

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.

Palermo 17/11/2021

IL PRESIDENTE

