

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/221770/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind Tre (Very Mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 22/12/2019 acquisita con protocollo n. 0551256 del 22/12/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: "In data 18/10/2017 aderivo all’offerta di Wind/ TRE denominata “3 Fiber 1000Mb” (codice cliente: P1087500619 - n. cellulare: XXX): il pacchetto prevedeva la connessione ad internet in fibra illimitata 1000Mb e una SIM TRE con un piano gratuito di 1000 minuti, 200 sms e 2 GB mensili per lo smartphone per sempre. Nonostante il pagamento delle bollette avvenisse tramite addebito sul conto corrente e la SIM fosse gratuita, ogni mese arrivava un messaggio che avvisava circa la necessità di procedere ad una ricarica. Il Servizio Clienti (XXX), da me interpellato in occasione dei primi due messaggi, mi rassicurava che, essendo la SIM gratuita, non dovevo effettuare alcuna ricarica e che la SIM si sarebbe rinnovata in automatico: in effetti così è sempre avvenuto e questo è il motivo per cui i messaggi ricevuti nei mesi successivi sono stati da me regolarmente ignorati. Ritenendo che anche quello ricevuto in maggio 2019 fosse uno dei soliti messaggi, non ho effettuato alcuna ricarica: ed è a seguito di questo fatto che il successivo 15 giugno Wind/TRE procedeva alla disattivazione della SIM. Nonostante le mie richieste verbali (tramite Servizio Clienti) e scritta (v. lettera di reclamo allegata), al momento Wind/ TRE non ha provveduto alla riattivazione della SIM o, in alternativa, alla fornitura di una nuova SIM alle

stesse condizioni di gratuità di quella originaria. In questo modo, al di là del malinteso che ha portato alla disattivazione della SIM, Wind/TRE sta di fatto disattendendo un preciso obbligo contrattuale, che, come tutt'ora riportato nella mia Area Clienti, prevede appunto un'offerta di "Fibra illimitata fino a 1000 Mega e una SIM TRE con un piano dedicato" per sempre". Sono state conseguentemente effettuate le seguenti richieste: " 1) Richiedo pertanto il ripristino della SIM per lo smartphone con le condizioni di gratuità del traffico previste dal contratto "3 Fiber 1000Mb" a suo tempo sottoscritto o, in alternativa, la fornitura di una nuova SIM alle stesse condizioni di gratuità, con contestuale portabilità del numero telefonico. 2) Richiedo inoltre la restituzione delle ulteriori spese sostenute per l'acquisto e le ricariche di una nuova SIM, nel frattempo acquistata per poter mantenere il mio numero telefonico, nella misura di € 30,00 per l'acquisto e di € 11,99 per ogni ricarica mensile effettuata a partire da giugno 2019". Parte istante ha poi così replicato alle memorie difensive del gestore: "Con riferimento alla Memoria Difensiva presentata da Wind Tre in data 6 febbraio 2020 (protocollo Corecom n. 0054686) e a completamento della ricostruzione della vicenda contrattuale ivi esposta, la sottoscritta XXX intende chiarire i seguenti punti: 1° - (rif. punti 2 e 3 della Memoria Difensiva di Wind Tre) L'indicazione di procedere all'acquisto di una nuova sim con condizioni contrattuali diverse (al posto di quella che era stata disattivata) sulla quale riportare la numerazione XXX, fu fornita dal Negozio Wind Tre (interpellato per comprendere cosa fosse successo e per verificare la possibilità - peraltro negata - di riattivare la sim): tale acquisto fu quindi effettuato al mero scopo di evitare la cancellazione della numerazione stessa e poter comunque disporre di un'utenza telefonica mobile attiva. Tale numerazione recentemente è stata migrata verso un nuovo operatore, atteso che nel corso dell'Udienza di Conciliazione è stata asserita da Wind Tre l'"impossibilità tecnica" di ripristinare tramite sim la fornitura del traffico per lo smartphone prevista dal contratto "3Fiber 1000 MEGA"; 2° - (rif. punto 3 della Memoria Difensiva di Wind Tre) Per quanto concerne i messaggi informativi di Wind Tre relativi alla necessità di effettuare ricariche della sim, che regolarmente ogni mese pervenivano, fu proprio il Servizio Clienti di Wind Tre, interpellato in occasione dei primi due messaggi ricevuti, a fornire l'indicazione di non tenerne conto perché non applicabili alla fornitura in oggetto, in quanto il rinnovo della sim sarebbe avvenuto gratuitamente in automatico (come di fatto è poi sempre accaduto) a seguito del pagamento del canone mensile di abbonamento, nell'ambito del quale la stessa sim era ricompresa. Questa indicazione del Servizio Clienti di Wind Tre, che a posteriori sembrerebbe essere stata non solo incompleta ma addirittura totalmente erronea, viene smentita da Wind Tre stessa, che d'altro canto però proprio in questo punto 3 della Memoria Difensiva ricorda che quella in questione era un'offerta prepagata sim sciolta a costo zero e con rinnovo mensile gratuito (doc. 3_Proposta di contratto mobile 2017)": si dovrebbe quindi desumere che l'entità della ricarica sarebbe dovuta comunque essere di € 0 (zero), ricarica che ovviamente non si sarebbe potuta fisicamente effettuare; 3° - (rif. punti 3 e 4 della Memoria Difensiva di Wind Tre) L'asserzione di Wind Tre circa la validità di 12 mesi della sim dall'ultimo evento di "traffico a pagamento" non è immediatamente applicabile a questa fattispecie di contratto, in quanto, data l'automaticità del rinnovo mensile a seguito del pagamento del canone e se (come nel caso in questione) non si effettua mai traffico extra-soglia, non si verificherà mai la condizione per effettuare ulteriori pagamenti specifici per la sim. Al contrario è proprio il pagamento stesso della fattura mensile (regolarmente effettuata tramite R.I.D. bancario) che viene a costituire "operazione di pagamento" per la sim correlata all'offerta, ai sensi dell'art. 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto (v. "doc. 4_Condizioni Generali di Contratto" allegato da Wind Tre alla Memoria Difensiva - prot. Corecom n. 0054724 e richiamato al punto 4 della Memoria stessa) e come altresì asserito dal Servizio Clienti (v. punto 2° precedente). Da ultimo e più in generale la sottoscritta rileva come, in ogni caso e al di là di qualsivoglia considerazione sulle modalità e sulle motivazioni che hanno condotto a questa situazione, la materia del contendere non sia venuta a cessare, in quanto oggetto della controversia non è tanto la sim, con la relativa disputa sulla necessità o meno di una specifica ricarica, quanto piuttosto il fatto che dallo scorso 15 giugno 2019 Wind Tre sta continuando a disattendere un preciso obbligo contrattuale che, come già ricordato, prevede la fornitura, insieme alla fibra per il fisso, anche di un traffico di 1000 minuti, 200 sms e 2 giga per lo smartphone. Tutto ciò premesso, la sottoscritta, in considerazione che dallo scorso giugno 2019 il suddetto traffico per lo smartphone previsto nel pacchetto dell'offerta "3Fiber 1000 MEGA" non è stato più fornito da Wind Tre, nonostante il canone di abbonamento sia stato regolarmente pagato per intero, e preso atto della sopra ricordata "impossibilità tecnica" di Wind Tre a ripristinarlo tramite sim CONCLUDE chiedendo all'Autorità di rigettare le argomentazioni di Wind Tre, in quanto non pertinenti alla materia del contendere, e di disporre l'obbligo in capo a quest'ultima di cessare la condotta lesiva riconoscendo alla sottoscritta, in virtù delle suddette considerazioni: a) uno sconto in fattura di € 11,99 mensili rispetto all'importo attualmente in essere (sconto pari al costo mensile di una sim prepagata Wind Tre) per tutta la vigenza contrattuale, a compensazione dei minori servizi forniti rispetto a quanto previsto dal contratto "3Fiber 1000 MEGA", e b)

un rimborso una tantum nella misura di € 30,00 per l'acquisto della nuova sim più € 11,99 per ogni ricarica mensile a partire dallo scorso giugno 2019 e fino alla risoluzione della controversia, a copertura delle maggiori spese sostenute in questo stesso periodo per poter disporre di un'utenza telefonica attiva sullo smartphone".

L'operatore ha rappresentato nelle memorie difensive: "PREMESSA Con istanza protocollo n. GU14/221770/2019 depositata innanzi al Corecom Piemonte, l'istante Franca Di Tullio, in qualità di titolare della utenza oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia della Delibera 353/19/CONS (cfr. Formulario GU14) nei confronti di WIND TRE SPA, lamentando la disattivazione dell'utenza mobile, chiedendo il suo ripristino alle stesse condizioni contrattuali sottoscritte in fase di attivazione e la restituzione delle spese sostenute per l'acquisto e le ricariche di una nuova SIM, nel frattempo acquistata per poter mantenere il numero telefonico, nella misura di 30,00 euro per l'acquisto della nuova sim e di 11,99 euro per ogni ricarica mensile effettuata a partire da giugno 2019. 1. Le numerazioni a cui sono riferite le odierne contestazioni - XXX Linea fissa associata alla proposta di contratto Wind Tre avente codice XXX, attiva in rete Wind Tre dal 04/12/2017. - XXX In data 18/10/2017 viene attivata utenza mobile privata ricaricabile n. XXX. Il giorno successivo, in data 19/10/2017 viene effettuata la portabilità, da altro operatore, del numero XXX, oggetto di contenzioso, sul n. XXX. In data 15/06/2019 l'utenza si disattiva per scadenza prepagata in assenza di ricarica (doc. 1_Print di sistema – Attivazione XXX del 18.10.2017). In data 17/06/2019 la numerazione XXX viene riattivata in rete Wind Tre, per poi disattivarsi nuovamente, a causa della volontaria migrazione dell'istante verso altro gestore, in data 11/12/2019 (doc. 1_Print di sistema – Nuova attivazione XXX del 17.06.2019). Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Piemonte Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE In rito 2. Improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alla richiesta di riattivazione della sim Il Gestore eccepisce, in via preliminare, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di riattivazione della sim, per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, si era impegnata, a recuperare la numerazione XXX già dalla data del 17/06/2019 in fase di sottoscrizione di un nuovo contratto per sim ricaricabile. Si rappresenta che la numerazione, oggetto di contenzioso, è stata poi migrata verso altro Gestore in data 11/12/2019 – causale disattivazione: PORT OUT (doc. 1_Print di sistema – Nuova attivazione XXX del 17.06.2019). Parte istante, in data 17/06/2019, ha sottoscritto un nuovo contratto ricaricabile con condizioni contrattuali diverse, rispetto alla precedente attivazione del 18/10/2017, pertanto non può poi dolersi a posteriori dei costi sostenuti e della nuova tariffazione dell'utenza mobile. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale Con l'avvio della presente procedura la parte istante lamenta la disattivazione dell'utenza mobile, chiedendo il suo ripristino alle stesse condizioni contrattuali sottoscritte in fase di attivazione e la restituzione delle spese sostenute per l'acquisto e le ricariche effettuate con la nuova sim, nel frattempo acquistata per poter mantenere il numero telefonico, nella misura di 30,00 euro per l'acquisto e di 11,99 euro per ogni ricarica mensile effettuata a partire dal mese giugno 2019 (cfr. Formulario GU14). Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 18/10/2017 l'istante si recava presso punto vendita e sottoscriveva: # la proposta di contratto Wind Tre, avente codice XXX, per l'attivazione di una nuova utenza fissa con offerta 3Fiber 1000 MEGA (doc. 2_Proposta di contratto fisso 2017). In data 04/12/2017 veniva attivata l'utenza fissa n. XXX. # la proposta di contratto per l'attivazione dell'utenza mobile privata ricaricabile n. XXX, con offerta prepagata sim sciolta senza vincolo, piano tariffario ricaricabile Power 29 ed opzione ALL IN Fiber, a costo zero (doc. 2_Option ALL IN FIBER) e quindi con rinnovo mensile gratuito (doc. 3_Proposta di contratto mobile 2017). In data 19/12/2017 viene richiesta la portabilità da altro operatore del numero XXX sul XXX. Il trasferimento viene completato in data 21/12/2017. Come risultava dalla stessa proposta di contratto mobile (doc. 3_Proposta di contratto mobile 2017), si trattava di una sim prepagata ricaricabile, che per sua natura aveva una scadenza, rinnovabile tramite ricarica telefonica. Nel dettaglio l'utenza prepagata n. XXX aveva una validità di 12 mesi dal giorno dell'attivazione o dall'ultimo evento di traffico a pagamento, oltre ad un ulteriore mese durante il quale la sim era abilitata alla sola ricezione di servizi gratuiti; trascorso tale periodo senza che venisse effettuata alcuna ricarica e quindi alcun evento di traffico a pagamento, l'utenza sarebbe stata automaticamente disattivata, come previsto dall'art. 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 4_Condizioni Generali di

Contratto). Preme evidenziare, a titolo difensivo, che Wind Tre effettua anche delle campagne informative con le quali i clienti vengono informati che la sim verrà disattivata se non si effettua la ricarica. Tali campagne vengono effettuate circa 20/15 giorni prima rispetto alla data della disattivazione massiva. In data 08/05/2019 la sig.ra XXX riceveva il seguente messaggio che la informava dell'imminente scadenza della sua sim ricaricabile, nel caso non venisse effettuata una ricarica a pagamento, così come confermato dalla stessa istante (cfr. Formulario: "...i messaggi ricevuti nei mesi successivi sono stati da me regolarmente ignorati. Ritenendo che anche quello ricevuto in maggio 2019 fosse uno dei soliti messaggi, non ho effettuato alcuna ricarica..."). Riceveva sms che informa sulla scadenza della sim a ottobre 2018: (allega videata). Si rappresenta che nello storico ricariche, presente sul sistema Wind Tre, risultava effettuata l'ultima ricarica in data 02/04/2018 (doc. 1_Print di sistema – 3. Ultima ricarica effettuata): (allega videata). Orbene, nel caso di specie, da opportune verifiche in merito, è emerso che la numerazione oggetto di contestazione è stata disattivata il 15/06/2019, come da estratto di sistema qui sotto riportato (doc. 1_Print di sistema – Attivazione XXX del 18.10.2017): (allega videata). In data 17/06/2019 l'istante sottoscriveva una nuova proposta di contratto, presso rivenditore autorizzato, per l'attivazione di una nuova sim privata ricaricabile. Lo stesso giorno veniva recuperata, sulla nuova sim, la numerazione XXX, disattivata due giorni prima per scadenza della ricaricabile. Non essendo più attivabile in tale data l'opzione ALL IN Fiber, veniva associato alla nuova sim il piano tariffario ricaricabile Power 29 con l'opzione ALL IN PLAY Power, al costo di 11.99 €/mese per il rinnovo dell'opzione (doc. 2_Optione ALL IN PLAY Power), da addebitarsi sul credito residuo presente sulla sim attraverso ricariche volontarie della cliente (doc. 3_Proposta di contratto mobile 2019). Le offerte sottoscrivibili al momento della sottoscrizione dei contratti vengono sempre pubblicizzate sui siti istituzionali di Wind Tre (XXX). Preme sottolineare, a mero titolo difensivo, che avendo sottoscritto un nuovo contratto l'istante non può dolersi a posteriori dei costi e della nuova tariffazione. Inoltre, la precedente sim, associata all'opzione ALL IN Fiber si era disattivata per cause non imputabili al gestore convenuto ma alla condotta della stessa parte istante. La sig.ra XXX chiede anche il rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione della nuova sim, che quantifica in 30,00 €. Tale costo però non risulta dalla documentazione relativa al contratto sottoscritto (doc. 3_Proposta di contratto mobile 2019) e in ottemperanza al divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, la scrivente convenuta non può effettuare verifiche risalenti all'attivazione della sim nel giugno 2019, in quanto sarebbe violato il diritto a difendersi in capo a Wind Tre S.p.A.. Si evidenzia, inoltre, che la sim risultava regolarmente utilizzata da parte dell'istante dalla data di attivazione fino alla sua migrazione verso altro operatore, come da dettaglio del traffico allegato, conservato in conformità alla legislazione vigente, relativo agli ultimi due mesi di utilizzo della sim (doc. 5_Dettaglio traffico novembre e dicembre 2019). L'utenza, oggetto di doglianza, veniva disattivata nuovamente in rete Wind Tre, a causa della volontaria migrazione dell'istante verso altro gestore, in data 11/12/2019 (doc. 1_Print di sistema – Nuova attivazione XXX del 17.06.2019). 4. Motivi di diritto La domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto. Si evidenzia pertanto che Wind Tre ha ottemperato a quanto previsto nell'art. 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 4_Condizioni Generali di Contratto): "5.4 – 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". La convenuta specifica inoltre, che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Preme segnalare come in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Atteso il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, sarebbe violato il diritto a difendersi in capo a Wind Tre S.p.A. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da

Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4. Si produce: 1. Print di sistema 2. Proposte di Contratto 3. Opzione ALL IN FIBER e ALL IN PLAY Power 4. Condizioni Generali di Contratto 5. Dettaglio traffico novembre e dicembre 2019”.

La disamina dei documenti resi agli atti, ha permesso di appurare che l'istante ha sottoscritto, in data 18.10.2017, due distinte proposte di contratto, una riguardante l'attivazione di linea telefonica fissa con offerta 3Fiber 1000 Mega, Opzioni aggiuntive chiamate Illimitate, l'altra per “acquisto di Usim Sciolta”. La sottoscrizione dei sopracitati contratti aveva evidentemente concretizzato l'offerta di tipo “integrato” che la Sig.ra XXX ha descritto quale pacchetto comprendente “connessione ad internet in fibra illimitata 1000Mb e una SIM TRE con un piano gratuito di 1000 minuti, 200 sms e 2 GB mensili per lo smartphone per sempre”. Con riferimento alla proposta di acquisto di Usim sciolta, il relativo modulo recava, meramente, indicazione circa l'attivazione di una sim con piano tariffario Power 29 ed opzione “Bimbi: All in Fiber: Opzione LTE”; tramite la sottoscrizione apposta, la Sig.ra XXX accettava quindi tale fornitura e dichiarava altresì di conoscere ed accettare le Condizioni Generali di Contratto, nonché di conoscere ed accettare integralmente il Regolamento di Servizio Operator Lock e Sim Lock. Il gestore ha specificato che si trattava di “proposta di contratto per l'attivazione dell'utenza mobile privata ricaricabile n. XXX, con offerta prepagata sim sciolta senza vincolo, piano tariffario ricaricabile Power 29 ed opzione ALL IN Fiber, a costo zero e quindi con rinnovo mensile gratuito” e “come risultava dalla stessa proposta di contratto mobile, si trattava di una sim prepagata ricaricabile, che per sua natura aveva una scadenza, rinnovabile tramite ricarica telefonica”. L'osservazione delle dinamiche fattuali intervenute permette di rilevare che tale natura di prepagata (e quindi soggetta alla disciplina di cui all'art. 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto recante: “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”) fosse emersa in costanza di rapporto, in quanto l'utente riceveva – come confermato da sua stessa ammissione - messaggi che segnalavano la “necessità di effettuare una ricarica”; tuttavia - salvo che per un episodio di avvenuta ricarica citato dal gestore con riferimento alla data del 02.04.2018 e non chiarito né contestato dalla Sig.ra XXX in sede di repliche – gli stessi venivano ignorati, a fronte di quanto suggerito dal servizio clienti XXX e dalla conoscenza che il pagamento onnicomprensivo relativo al pacchetto in utilizzo esentasse dal dover effettuare specifiche ricariche o eventi di traffico a pagamento volti a scongiurare la disattivazione della sim. Ora, anche considerando - secondo quanto discendente dalla rappresentazione contrattuale resa dal gestore - che la specifica sim avesse intrinsecamente natura tecnica di “ricaricabile” e che “il rinnovo mensile gratuito” argomentato dall'istante nelle repliche si riferisse invece all'opzione applicata “All in Fiber” (a costo zero), si ritiene - alla luce degli elementi a disposizione – che la vicenda vada comunque osservata nel suo insieme, contemperando le posizioni delle parti; conseguentemente, se in considerazione di tale natura ed in assenza di specifica ricarica nei termini generali delle Condizioni di Contratto il gestore avrebbe quindi legittimamente proceduto, previo invio di messaggio, alla disattivazione della stessa con conseguente necessità di sottoscrizione di nuovo contratto, va altresì considerato che detta natura non fosse così immediatamente evincibile dai meri dati della proposta contrattuale e che soprattutto, in corso di utilizzo, la Sig.ra XXX – pur prendendo atto degli sms ricevuti - abbia comunque fatto affidamento anche sulle informazioni ricevute dai canali di assistenza interpellati; quest'ultima circostanza nonché l'evidente buona fede emersa e dimostrata appaiono quali elementi inderogabili ai fini della valutazione della fattispecie oggetto di disamina e pertanto si ritiene che parte delle richieste della Sig.ra XXX possa essere accolta ricorrendo all'utilizzo del principio di equità, considerata altresì l'impossibilità per questo Ufficio sia di poter dichiarare l'eventuale inadempimento di singole clausole contrattuali che, ricadendo all'interno del sinallagma, sono destinate a produrre i propri effetti solo tra le parti dell'accordo, sia di poter riconoscere importi a titolo di risarcimento del danno. Quindi, pur non potendo prescindere dal fatto che l'intervenuta disattivazione della sim in costanza di messaggi ricevuti sia stata prodromica causa dei successivi eventi lamentati (a seguito di indisponibilità alla data del 17.06.2019 dell'opzione All in Fiber facente parte dell'offerta integrata) e non permetta conseguentemente l'accoglimento delle domande poste sub 1) (anche a fronte di opzione All in Fiber non più attivabile e di intervenuta migrazione dell'utenza mobile) e sub a) (non essendo peraltro tale richiesta stata circostanziata da allegazione di specifica fattura a sostegno ed in considerazione che potrebbero essere disposti storni soltanto a seguito dell'accertamento di un comportamento illegittimo), si ritiene possa invece essere parzialmente accolta quella posta sub 2) in applicazione del suddetto principio di equità e, perciò, il gestore dovrà corrispondere all'istante la somma di Euro 30,00 per l'intervenuta attivazione di nuova sim Wind

Tre, nonché un ulteriore importo pari ad Euro 71,94 quali corrispettivi per n. 6 ricariche da 11,99 cadauna effettuate nel periodo ricompreso tra il 17.06.2019 di nuova attivazione contrattuale e il 11.12.2019 di migrazione verso altro operatore.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/12/2019, è tenuta a - corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 30,00 a titolo di rimborso per l'intervenuta attivazione di nuova sim Wind Tre; - corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 71,94 a titolo di rimborso per l'effettuazione di n. 6 ricariche da 11,99 cadauna nel periodo ricompreso tra il 17.06.2019 di nuova attivazione contrattuale e il 11.12.2019 di migrazione verso altro operatore. Rigetta le domande sub 1) e a).

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
NICOLA PRINCI