

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/487536/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 31/12/2021 acquisita con protocollo n. 0501017 del 31/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia mobile XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. In data 12 novembre 2020, la SIM telefonica è stata disattivata senza preavviso alcuno. Nella medesima data, 12 novembre 2020, ho contattato il servizio clienti WIND; l’operatore ha confermato la disattivazione della SIM, dovuta

all'omessa ricarica nel corso degli ultimi 12 mesi, previsti quale termine contrattuale di erogazione dei servizi prepagati. In effetti, l'ultima ricarica telefonica effettuata risale al mese di maggio 2019. Tuttavia non ho ricevuto alcun preavviso di disattivazione dell'utenza, tramite SMS. Occorre precisare fin d'ora che il Servizio clienti del gestore telefonico ha riferito di aver provveduto all'invio del suddetto avviso; tuttavia, ciò non risulta in alcun modo. Ho richiesto a WIND/TRE di ricevere un'attestazione di tale presunto invio. Nonostante abbia formulato detta richiesta con reclamo inviato a mezzo pec in data 12 novembre u.s., rinnovandola e sollecitando un riscontro con ulteriori PEC in data 13 e 27 novembre u.s. WIND/TRE non ha mai fornito riscontro. WIND non ha mai provveduto ad informare dell'imminente disattivazione del servizio; Contattato più volte il Servizio assistenza clienti dell'operatore, sia telefonicamente, sia a mezzo Whatsapp (come risulta dagli screenshot delle chat che si allegano, sia, come sopra rilevato, anche a mezzo PEC (con tre distinte richieste, trasmesse in data 12, 13 e 27 novembre 2020; nonostante i ripetuti solleciti telefonici e richieste di chiarimenti, soltanto dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione, decorso oltre un mese dalla disattivazione del numero, WIND ha finalmente provveduto a riattivare la SIM. Comunque, l'operatore non ha mai provveduto a fornire un riscontro ai reclami. In occasione di una delle conversazioni telefoniche intercorse con il Servizio clienti WIND, l'operatore ha illustrato quali fossero le operazioni necessarie per la riattivazione dell'utenza telefonica. In particolare, l'operatore ha informato della necessità di acquistare di una nuova SIM e di effettuare la richiesta di portabilità interna del numero ormai disattivato. Si è provveduto ad acquistare una nuova SIM e ad effettuare la richiesta di portabilità in data 26 novembre u.s.. Tale richiesta è stata trasmessa a mezzo PEC all'operatore telefonico WIND in data 27 novembre u.s. Nemmeno a seguito di tale operazione, all'evidenza integrante un onere economico gravoso e non necessario ed ingiustificato, l'operatore telefonico ha tempestivamente fornito un riscontro, né, tanto meno, ha tempestivamente riattivato l'utenza. Solo in data 14 dicembre 2020, a seguito dell'avvio del procedimento su conciliaweb in data 11 dicembre, l'operatore ha recapitato all'utente un sms con cui ha informato della riattivazione del numero sulla nuova SIM, senza peraltro fornire ulteriori spiegazioni. Oltre ad avere costretto l'istante ad acquistare una nuova SIM, l'operatore non ha nemmeno applicato il piano tariffario, precedentemente in uso, "TuaMatic. In particolare, com'è noto, l'art. 8, comma 9, della Direttiva AGCOM n. 8/15/CIR prevede che "I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche 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. I fornitori di servizi 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. I fornitori di servizi 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". Inoltre, per quanto attiene al caso di specie, l'art. 18 della Carta dei Servizi WIND/TRE recita espressamente quanto segue: "La durata della carta prepagata Consumer e Professional è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione". Tuttavia, da quanto esposto, risulta palese che WIND/TRE ha disatteso la norma della Direttiva AGCOM sopra citata, oltre che la Carta dei Servizi della Società medesima. In particolare: a) WIND/TRE non ha informato preventivamente l'utente dell'imminente disattivazione della SIM, nonostante fosse tenuto ad inviare un sms con trenta giorni di preavviso; b) WIND/ TRE ha omesso di consentire, nei trenta giorni successivi alla disattivazione dell'utenza, quanto meno il traffico in entrata, nonostante la Carta dei Servizi prevedesse di precludere unicamente quello in uscita per tale periodo; a riprova del fatto che la SIM è stata disattivata senza il consueto mese di "sola ricezione", si allegano alcuni screenshot di cronologia delle chiamate effettuate dall'utenza disattivata, in uscita ed in entrata, da cui si evince che la numerazione in esame ha effettuato delle chiamate in uscita addirittura il giorno stesso della disattivazione. È appena il caso di evidenziare che il rispetto di tale previsione da parte di WIND/TRE, avrebbe, da un lato, limitato il disagio in capo all'utente, che invece si è vista disattivare senza preavviso la SIM, con conseguente impossibilità a comunicare con chiunque, dall'altro, avrebbe consentito di avvedersi della scadenza e a provvedere, di conseguenza, ad effettuare una ricarica; c) WIND/TRE ha violato le procedure di attivazione/migrazione/ portabilità previste dalla citata Direttiva, secondo cui gli operatori devono consentire all'utente-cliente di riattivare la propria SIM in tempi certi, senza disservizi e disagi per l'utente e, inoltre, senza alcun onere economico: si è detto, infatti, che sono

stata costretta ad acquistare una nuova SIM, con conseguente esborso economico, che le norme sopra citate, invece, escludono recisamente; d) WIND/ TRE non ha fornito alcun riscontro alle numerose richieste di chiarimenti e ai reclami inviati a mezzo pec, così adottando un comportamento per nulla conforme ai doveri di correttezza, trasparenza e buona fede, cui invece è tenuta ex lege oltre che contrattualmente; e) ha provveduto a riattivare il numero solo oltre un mese dopo dalla data di disattivazione, aggravando ulteriormente il danno in capo alla scrivente, a cui è stato precluso l'utilizzo della sua utenza e, in particolare, la possibilità di raggiungere e di essere raggiunta dai suoi contatti telefonici.; f) inoltre, non ha applicato sulla nuova SIM il piano tariffario già in essere, così , omettendo di attivare quello che può essere qualificato come "servizio non accessorio". La condotta di WIND/TRE risulta ancora più grave, se si considera che già nel 2016 H3G S.r.l. è stata sanzionata dall'AGCOM per le stesse, identiche, condotte; all'evidenza, le violazioni sopra esposte sono state realizzate in palese reiterazione di illegittimità già stigmatizzate dall'Autorità competente e dunque in spregio alle decisioni già assunte dalla medesima. In particolare, nel 2016 l'AGCOM ha avviato un procedimento nei confronti di H3G S.r.l., contestando le seguenti condotte: "- le modalità con cui viene informato il cliente dell'approssimarsi della scadenza della SIM card, specificate nel dettaglio solo a seguito di richiesta istruttoria, non risultano, dalle segnalazioni pervenute, essere state sempre diligentemente poste in essere; - è consentita la riattivazione gratuita (ed on line) dei servizi sulla medesima numerazione solo se il cliente sia in possesso di altra SIM card attiva; in caso contrario, il cliente, oltre a doversi recare presso un punto vendita aziendale deve acquistare una nuova SIM card; - non è, dunque, rispettata la disposizione secondo cui la riattivazione deve avvenire mediante procedure semplici entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali; - la previsione secondo cui la "disattivazione dell'utenza ricaricabile associata al numero oggetto della richiesta deve essere avvenuta in data successiva al 1 gennaio 2009" pare reiterare un limite non previsto dalla normativa vigente e per tal motivo già sanzionato con delibera n. 416/13/CONS...". All'esito del procedimento, con Delibera n. 482/16/CONS, l'Autorità ha accertato che H3G S.r.l. aveva effettuato le seguenti violazioni, ritenendole particolarmente gravi per le seguenti ragioni: "La Società, con riferimento agli obblighi informativi, non ha dimostrato, nei casi segnalati, di aver posto in essere correttamente la procedura informativa dalla stessa implementata. Inoltre, prevedendo la riattivazione gratuita (ed on line) dei servizi sulla medesima numerazione solo per i clienti in possesso di altra SIM card attiva, ha illegittimamente reso onerosa la procedura di recupero. La condotta contestata, protrahendosi dall'entrata in vigore dell'obbligo a tutt'oggi, può essere considerata di lunga durata e di media entità, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti". Pertanto, "con riferimento al rispetto del primo obbligo - trasparenza sulla data di sospensione del servizio - la Società, contrariamente a quanto asserito, non ha dimostrato di averlo assolto sempre diligentemente. Con riferimento al rispetto del secondo obbligo - recupero gratuito della numerazione - le argomentazioni della Società non sono condivisibili...". Conseguentemente, ha accertato che "la Società H3G S.p.A. non ha adottato una procedura conforme a quanto previsto dall'articolo 8, comma 9, dell'Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR in materia di cessazione delle numerazioni mobili e personali, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del Codice" e l'ha, dunque, sanzionata. All'evidenza, la fattispecie oggetto di tale Delibera AGCOM è del tutto analoga a quella sopra esposta. L'istante inoltre ha depositato repliche contestando tutte le dichiarazioni avversarie. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) Rimborso di 30,00 euro, a titolo di costi sostenuti per l'acquisto di una nuova SIM; 2) Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami; 3) Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio; 4) Indennizzo per sospensione o cessazione del del Piano tariffario; 5) Ripristino del piano tariffario TuaMatic precedentemente attivo sulla SIM o l'applicazione del piano tariffario BeWind. 6) spese necessarie per la presente azione quantificabili in 500,00 euro.

Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Prima di procedere alle disamine degli eventi, la Scrivente vuole porre l'attenzione di codesto Spett.le Corecom, sulle richieste formulate da parte attorea, ovvero in riferimento alla richiesta: "Ripristino del Piano Tariffario". Rispetto all'obbligo di fare suindicato si evidenzia che lo stesso non è demandabile, ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 390/21/Cons. Orbene, alcuna condotta lesiva è riferibile alla convenuta per i motivi che verranno nel prosieguo evidenziati. Rispetto alla richiesta oltre alle spese necessarie per la presente azione, quantificabili in 500,00 euro , si richiede l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ex art.20, Regolamento. Si rammenta che l'art.20 comma 6 Delibera 203/18/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, non solo senza

dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata, ma soprattutto le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliativa! Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Inoltre, si evidenzia che le richieste 3) e 4) sono duplicate e ripetitive pur riferendosi ad un unico fatto/inadempimento.

Altresì, preme porre all'attenzione di codesta Spett.le Autorità che l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione per le richieste 2), 3), 4 e 6) non presenti nell'UG/365782/2020. Invero, eventuali domande eccedenti e/o diverse la richiesta trattata dinanzi al Corecom, dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Orbene, effettuati i doverosi controlli, la convenuta accertava quanto segue. In data 13/01/2006 veniva attiva l'utenza ricaricabile XXXXXXXX con Piano tariffario Tua Matic. In data 07/10/2020 veniva inviato SMS di preavviso SCADENZA PREPAGATA. L'ultima ricarica risultava effettuata in data 23/09/2019. Nonostante il regolare preavviso, l'istante non procedeva ad effettuare alcuna ricarica!!!! In data 12/11/2020 veniva, pertanto e legittimamente, disattivata la sim per scadenza prepagata, come previsto dalla normativa, e dalle CGC: "Art.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." Nella medesima data l'istante contattava il servizio cliente che la informava di quanto ut supra. In data 12/11/2020 perveniva comunicazione con cui l'istante richiedeva la riattivazione dell'utenza e del piano tariffario. Si tentavano contatti con l'istante ma senza esito. In data 27/11/2020 l'istante inoltrava pec con cui chiedeva di ricevere documentazione rispetto all'sms inviato di preavviso. Si tentava ulteriore contatto. Frattanto, ed esattamente in data 11/12/2020, e pertanto nelle more delle segnalazioni inoltrate che richiedono una gestione entro 45 giorni dalla relativa ricezione!!!!, veniva depositata istanza di definizione (senza deposito del relativo GU5 che verrà inoltrato solo riattivazione del piano tariffario, istanza, ovviamente, archiviata dal presente Corecom!). Difatti, essendo già in atto le azioni per il recupero della linea e del trasferimento del credito di euro 0,13, si evidenzia che la numerazione XXXXXXXX veniva riattivata in data 14/12/2020!!! Il cliente veniva avvisato mediante sms. L'istante effettuava la sostituzione della SIM in data 16/12/2020. Per quanto sopra descritto e documentato, è evidente che alcuna responsabilità può ravvisarsi in capo a Wind Tre per quanto occorso. Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto TRE per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. In applicazione delle condizioni generali di servizio, il cliente è stato debitamente allertato in merito alla prossima disattivazione della sim in caso di mancata ricarica. Per quanto sopra esposto, la disattivazione dell'utenza dell'istante deve ritenersi legittima in considerazione della scadenza naturale della correlata Sim per mancata ricarica nel termine previsto, come espressamente previsto dalle condizioni generali di contratto. L'effettuazione della ricarica avrebbe rappresentato l'uso dell'ordinaria diligenza cui fa riferimento la disciplina codicistica, valutata, peraltro, con riferimento al principio più generale di correttezza e buona fede che deve ispirare il comportamento delle parti. Di conseguenza anche le richieste avanzate di Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio (di cui si ribadisce l'inammissibilità in quanto non presente nel propedeutico UG) e rimborso di euro 30,00 per l'acquisto di una nuova sim su cui procedere con la mnp (si evidenzia, in ogni caso, che la sim ha un costo di € 15,00 e non di € 30,00!!), sono assolutamente prive di pregio! Rispetto alle ulteriori richieste: "si chiede il ripristino del piano tariffario TuaMatic e Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio": WIND TRE, pur avendo riattivato in data 14 dicembre 2020 la SIM dell'istante, non ha applicato il piano tariffario in vigore, si ribadisce l'inammissibilità della suddetta richiesta in quanto il piano tariffario non è tecnicamente riattivabile e in ogni caso la richiesta esula dal presente Regolamento! Infine, la richiesta di Indennizzo per mancata o ritardata risposta a reclami si ribadisce che è inammissibile in quanto non presentata nell'UG. Oltretutto, si pone in rilievo che tutte le segnalazioni sono state gestite, entro i 45 giorni previsti da contratto, non solo mediante contatti ma soprattutto mediante la riattivazione della sim!!! E pertanto per facta concludentia!! Il costante orientamento dell'Autorità che non ritiene indennizzabile la mancata risposta laddove ci sia stato un riscontro dell'operatore attraverso fatti concludenti, ossia nel caso in esame con la risoluzione della problematica.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare è accolta l'eccezione di inammissibilità delle richieste dell'istante non presenti nell'UG/365782/2020 poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. L'istanza sarà valutata solo in considerazione delle richieste già sottoposte al procedimento di conciliazione e precisamente in relazione a: 1) riattivazione immediata del numero telefonico, applicando il piano tariffario in essere alla data della disattivazione della scheda e ripristinando il credito portato dalla SIM alla data di disattivazione della stessa; 2) rimborso di 30 euro per costi sostenuti per l'acquisto di una nuova SIM); 3) indennizzo d'importo pari ad 50,00 euro per ogni giorno di disagio causato dall'impossibilità di utilizzare la propria utenza telefonica mobile. Entrando nel merito della controversia l'istante lamenta la cessazione della linea telefonica a seguito di mancata ricarica sulla SIM trascorsi 12 mesi dall'ultima, oltre ai mancati avvisi da parte dell'operatore di disattivazione. Si premette che il contratto di telefonia di cui si discute rientra tra i contratti a prestazioni corrispettive, o sinallagmatici, in ragione del quale il gestore telefonico si è impegnato a somministrare stabilmente il servizio di utenza telefonica in cambio di un corrispettivo periodico. Pertanto, seppure il piano tariffario in argomento prevedeva un meccanismo di autoricarica, l'istante, per evitare la disattivazione della SIM, era contrattualmente tenuto alla ricarica monetaria periodica. Infatti il "CODICE DI CONDOTTA E CARTA DELLE GARANZIE DEI CLIENTI PRIVATI E BUSINESS WINDTRE", che costituisce parte integrante del contratto, all'Art. 18, in merito alla "Durata della Carta Prepagata e della numerazione a disposizione del Cliente" stabilisce che: "La durata della carta prepagata Consumer e Professional è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. La durata della carta prepagata Business è di 24 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricarica) o dalla data dell'ultima ricarica. Trascorso detto periodo, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS procederanno con la disattivazione della SIM, previa comunicazione, con diritto alla restituzione del solo Credito Residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS di nuova attivazione presente sulla medesima anagrafica". Dalla documentazione depositata in atti, risulta che l'istante ha effettuato l'ultima ricarica della SIM il 23/09/2019 e che l'operatore ha proceduto alla disattivazione della stessa in data 12/11/2020, previa comunicazione tramite invio di SMS il 7/10/2020, circostanza questa smentita dall'istante, seppure l'operatore abbia in merito depositato in atti schermata del sistema WIND che registra tale invio. L'Istante accortosi della sospensione del servizio si è tempestivamente rivolto per chiarimenti al servizio Clienti dal quale ha appreso la motivazione della sospensione del servizio e le modalità di ripristino dello stesso anche riguardo al recupero della numerazione. L'istante quindi è stato invitato ad acquistare una nuova SIM sulla quale effettuare la portabilità del numero così come previsto dal Codice di Condotta WINDTRE per richiedere quindi la riattivazione del servizio. Adempimento questo che è stato eseguito dall'istante in data 27/11/2020 via PEC. Il servizio è stato ripristinato in data 14/12/2020. Ora considerato che l'istante da contratto era tenuto, in osservanza del Codice di Condotta, ad effettuare ricariche periodiche non oltre 12 mesi di distanza una dall'altra per non incorrere nella sospensione del servizio, adempimento questo che nel caso di specie non è stato rispettato, è infatti incontestata la circostanza della mancata effettuazione della ricarica della SIM da parte dell'istante entro i tempi contrattualmente stabiliti, la disattivazione della SIM è da ritenersi legittima. Alla luce di quanto sopra dedotto la richiesta di cui al punto 1) relativa alla riattivazione del servizio, risulta già soddisfatta in data 14/12/2020. Riguardo al ripristino del piano tariffario in essere alla data della disattivazione, la stessa è inammissibile in quanto esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS come modificato dalla delibera 390/21/CONS. L'operatore dovrà, ove non abbia già provveduto, procedere alla sola restituzione del Credito Residuo. Non può essere accolta la richiesta di cui al punto 2) in quanto il già citato articolo del Codice di Condotta stabilisce che, nel caso di sospensione del servizio per la mancata effettuazione della ricarica SIM entro 12 mesi, per la eventuale relativa riattivazione della numerazione è necessario essere in possesso di un'altra SIM di WINDTRE, i Clienti quindi, con la stipula del contratto, sono resi edotti anche di tale evenienza. Con riguardo alla richiesta di cui al punto 3) seppure la stessa sottenda una richiesta di risarcimento danno, che esula dalle competenze di questo Corecom ai sensi del già citato articolo 20 del Regolamento, la stessa sarà interpretata come richiesta di indennizzo per sospensione del servizio, ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 6, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, ed accolta limitatamente al periodo che intercorre dal 27/11/2020 data di richiesta di portabilità del numero sulla nuova SIM fino alla data di avvenuta riattivazione, 14/12/2020,

quantificando l'indennizzo moltiplicando euro 7.50 per giorni 17 giorni di sospensione, per un importo complessivo di euro 127,50.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/12/2021, è tenuta a lla restituzione, ove non già provveduto, del Credito Residuo e a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 6, del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS, di euro 127,50 (centoventisette/50). E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone