



DETERMINA Fascicolo n. GU14/419259/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX

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;

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”;

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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/04/2021 acquisita con protocollo n. 0200453 del 28/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 09/03/2021, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 28/04/2021. L’istante lamenta la sospensione amministrativa dell’utenza nei confronti della società Wind XXX, d’ora in poi Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue. Ai primi di luglio 2020, senza alcun preavviso, subiva il blocco della sim che serviva ad attivare il servizio di telesoccorso per l’anziana madre. Apprendeva dal gestore che la sim era stata sospesa in quanto non erano state effettuate ricariche da 12 mesi. Ininfluente si era rivelata la presenza di un credito di 10 euro. Recatosi personalmente presso un punto servizi Wind di Modena riceveva conferma dell’impossibilità di ripristinare il servizio. Rimaneva senza servizio per circa di 10 giorni

e si trovava costretto a riprogrammare l'apparato con sim di altro gestore. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 1.000,00.

Costituitosi con memoria del 10/06/2021 l'operatore ha esposto quanto segue. In data 26/08/2016 veniva attivata la sim consumer ricaricabile 389XXXX423 con piano tariffario Noi Tutti 400. L'ultima ricarica risultava effettuata in data 09/06/2019. A partire dal 27/05/2015 le sim prepagate hanno una validità di 13 mesi, dalla data di attivazione o dall'ultimo evento di ricarica (12 mesi + un mese di sola ricezione al termine del quale la sim si disattiverà). Il cliente è stato oggetto di campagna riservata ai clienti con sim in scadenza. Il cliente ha ricevuto un contatto, dall'IVR outbound, informativo sulla validità della sim e sulle modalità di rinnovo della stessa. In data 09/07/2020, non essendoci stata alcuna ricarica, la sim veniva cessata per scadenza come previsto dalla normativa. Per un mese la sim ha funzionato in sola ricezione e nulla l'istante lamentava a riguardo. Nella stessa data, ovvero il 09/07/2020, l'istante contattava il servizio clienti e gli veniva spiegato che per recuperare il numero avrebbe dovuto effettuare una riattivazione sim, ovvero recarsi presso un punto vendita e acquistare sim su cui poi procedere con la riattivazione. Il cliente, tuttavia, si rifiutava richiedendo la riattivazione della stessa sim. L'operatore evidenzia che la suddetta numerazione è ancora ad oggi recuperabile (con termine ultimo 02/10/2021). L'istante, tuttavia, ha preferito attivare una nuova sim con altro gestore, come indica nel formulario, facendo venire meno, pertanto, il suo interesse al mantenimento dell'utenza Wind. Sottolinea, infine, che a nulla rileva, ai fini della suddetta vertenza, l'utilizzo della sim da parte dell'istante. Trattasi, in ogni caso, di una utenza mobile prepagata e pertanto sottoposta a tutte le normative e discipline di settore anche per quanto concerne la disattivazione della sim per mancata ricarica. Il cliente, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto 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. L'utente, inoltre, avrebbe potuto, in qualsiasi momento, verificare il credito residuo e il termine di scadenza della sim. Per l'operatore è evidente che, nella fattispecie in esame, alcun inadempimento meritevole di indennizzo si sia profilato, posto che, 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. Conclude per il rigetto dell'istanza.

L'istruttoria compiuta ha evidenziato come nel formulario UG l'istante abbia chiesto di essere "risarcito" con la somma di euro 1.000,00, salvo richiedere lo stesso importo a titolo di rimborso nel successivo GU14. Sebbene, in linea teorica, non sia possibile chiedere il risarcimento dei danni perché l'Autorità non ha il potere di accertarli, se nell'istanza – come è accaduto nel caso di specie - è formulata solo ed esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in virtù di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può interpretarsi come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte (ex multis, Corecom Emilia-Romagna, delibere 43 e 110 del 2020), la quale potrà poi rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nemmeno si può parlare di discrasia tra quanto richiesto in conciliazione e, successivamente, in definizione. Tanto considerato, la richiesta dell'istante viene accolta nei termini che seguono. In base all'orientamento dell'Autorità e dell'istituto Corecom (delibera 195/2019), la disattivazione di una scheda sim può ritenersi legittima laddove l'operatore abbia dimostrato di aver opportunamente allertato l'utente, con congruo preavviso, dell'imminente scadenza del periodo di validità del servizio, offrendogli, quindi, la possibilità di evitare una simile evenienza. Nel caso di specie, tuttavia, l'operatore non ha dimostrato l'effettivo invio e ricezione del messaggio che avrebbe dovuto indicare la data di disattivazione del servizio. Inconferenti appaiono, poi, le argomentazioni per cui il cliente ha accettato tutte le Condizioni contrattuali ed in qualsiasi momento ha la possibilità di verificare la scadenza della sim, poiché se così fosse non graverebbe sull'operatore l'onere di informare il cliente dell'approssimarsi della disattivazione. L'assenza del previsto preavviso comporta per l'operatore l'erogazione, ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, di un importo di euro 75,00, ottenuto moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per i 10 giorni di sospensione. All'importo di euro 75,00 l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. Non sono state ravvisate ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 28/04/2021, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio (art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). 3. La società Wind XXX è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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
RITA FILIPPINI