



**DELIBERA N. 65/2021**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/372949/2021)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del CORECOM Emilia-Romagna del 20/05/2021;

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 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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi;



VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 04/01/2021 acquisita con protocollo n. 0000943 del 04/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 04/01/2021; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 15/12/2020), quanto segue. Il gestore dismette la numerazione 328XXXX765 in data mercoledì 10 giugno 2020 perché trascorsi 12 mesi dall'ultima ricarica, effettuata lunedì 8 giugno alle ore 10.40, come da conferma via sms, inviato sul numero di cui sopra, per 10 euro, di cui accreditati 9. Mercoledì alle ore 10.30 riceve ultima chiamata e intorno alle 15 si accorge della mancanza di linea/operatività. Contatta un primo operatore da rete fissa che gli chiede se ricordasse di avere ricevuto sms con avviso del tempo utile per ricaricare e che precisa che non avrebbe mai più potuto riattivare il numero. Non soddisfatto, parla con un secondo operatore, il quale lo invita a doversi necessariamente recare presso un negoziante per acquistare una SIM (quella della "3"), ed in un secondo momento a ricontattarlo per procedere con la riattivazione, decurtata dei vari bonus (il cui calcolo sarebbe avvenuto solo in seguito a sua richiesta). Ciò premesso, l'istante richiede: 1) riattivazione della SIM in quanto, come si evince da modulo riattivazione numero di telefono ricaricabile scaricato dal sito del gestore, la disattivazione deve avvenire dopo 13 mesi e non 12 mesi come indicatogli dai due operatori di call center contattati (dei quali nessuno ha saputo indicargli data di ricezione messaggio indicante i termini per effettuare ricarica utile per evitare disattivazione). Come indicato all'art 2.3 delle Condizioni generali di contratto, la SIM ha validità 12 mesi più uno ulteriore per ricevere chiamate; nel caso in esame, effettuata l'operazione di ricarica lunedì 08/06, due giorni dopo avviene la chiusura (perché era già partita la pratica di disattivazione, questa la spiegazione ricevuta dal call center); si chiede allora perché permettere di ricaricare se la pratica di chiusura era già in essere; 2) riassegnazione del medesimo piano telefonico con opzioni e credito residuo (tolte le promo erogate negli ultimi 13 mesi come indicato nel modulo per la richiesta di restituzione del credito residuo); in caso contrario, rimborso su cc bancario. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2000.

### **2. La posizione dell'operatore**





Wind, con memoria in data 18/02/2021, eccepisce quanto segue. In data 09/03/2004 veniva attivata la SIM consumer ricaricabile 392XXXX979 e in data 18/05/2006 il cliente richiedeva portabilità del numero 328XXXX765 da altro gestore sul numero 392XXXX979. Il passaggio si completava in data 09/06/2006 (allegata schermata). In data 04/05/2020 veniva inviato al numero oggetto di contestazione sms di ALERT con cui veniva comunicata al cliente la data di scadenza della SIM, ovvero il 02/06/2020, e con cui il medesimo veniva invitato, pertanto, ad effettuare la ricarica (allegata schermata). La ricarica veniva effettuata solo in data 08/06/2020, quindi oltre la data di scadenza della SIM indicata nell'SMS, pertanto, la SIM veniva sospesa in data 10/06/2020 con causale scadenza prepagata. Come risulta dalle schermate allegate, l'ultima ricarica effettuata dall'utente prima della data di scadenza risaliva infatti all'08/04/2019; il credito al momento della sospensione era di 818,49 euro. In data 11/06/2020 perveniva PEC del cliente con allegato il modulo per la riattivazione del numero 328XXXX765; pertanto, in data 23/06/2020 veniva attivato un ICCD fittizio su cui veniva recuperato il numero 328XXXX765 e il relativo credito residuo presente al momento della disattivazione della SIM (allegate schermate). Contestualmente veniva erogata una ulteriore ricarica omaggio di euro 15 per consentire al cliente la sostituzione SIM a titolo gratuito (allegata schermata). In data 11/07/2020 il cliente effettuava la sostituzione SIM presso un punto vendita (allegata schermata). Ciò premesso, nel merito, Wind precisa che l'art. 5 ("Durata") delle Condizioni generali di contratto, 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](http://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](http://www.tre.it), ovvero trasferirlo presso altro operatore, contestualmente all'attivazione della prestazione di portabilità del numero, ai sensi del successivo art. 8.2". Precisa altresì che l'utente avrebbe potuto, in qualsiasi momento, verificare il credito residuo e il termine di scadenza della SIM e come, quindi, risulti 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. Chiarisce, infine, che l'utente è tornato in possesso della sua numerazione e del credito presente sulla SIM al momento della sospensione, configurandosi, quindi, una lite temeraria, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa. Risultando evidente il venir meno dell'interesse delle parti alla definizione della presente controversia, essendosi in presenza di una situazione sostanziale che di per sé soddisfa l'attore (recupero numero + credito residuo), chiede a codesto Corecom di dichiarare cessata la materia del contendere.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1) non è accoglibile, risultando, in sostanza, essere già stata soddisfatta dall'operatore, come dallo stesso evidenziato in memoria, ove è riportato e documentato: - che, in data 11/06/2020 perveniva PEC del cliente con allegato il modulo per la riattivazione del numero 328XXXX765; - che, in data 23/06/2020, veniva attivato un ICCD fittizio su cui veniva recuperato il numero 328XXXX765 e il relativo credito residuo presente al momento della disattivazione della SIM; che, contestualmente, veniva erogata una ulteriore ricarica omaggio di euro 15 per consentire al cliente la sostituzione SIM a titolo gratuito; - infine, che, in data 11/07/2020, il cliente effettuava la sostituzione SIM presso un punto vendita. Da quanto riportato da Wind (ricostruzione mai, successivamente, contestata dall'istante), risulta dunque che l'utente è tornato in possesso della sua numerazione (nonché del credito presente sulla SIM al momento della sospensione, come meglio si dirà al punto successivo), ragion per cui deve ribadirsi la non accoglibilità della richiesta qui avanzata, in quanto, come detto, la stessa risulta già soddisfatta.

La richiesta di cui al punto 2) non è accoglibile. Ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia può, in effetti, ordinare all'operatore, oltre che di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti, anche di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente. Non rientra, tuttavia, nell'ambito di tale ultima previsione, esulando, pertanto, dai poteri di codesto Corecom, la possibilità di intimare all'operatore la riattivazione di uno specifico piano tariffario che potrebbe, in effetti, non essere più in vigore, in quanto non più commercializzato in coincidenza con





l'insorgere della controversia. Neppure la richiesta di rimborso, avanzata in alternativa, appare accoglibile, la stessa, come precisato e documentato in memoria da parte di Wind, risultando infatti essere già stata pienamente soddisfatta con la restituzione del credito residuo in essere al momento della sospensione, per un importo pari ad euro 818,49, affermazione che, non risultando, successivamente, essere stata minimamente contestata da parte dell'istante, resta dunque confermata in ossequio al principio di non contestazione dei fatti ex art. 115 c.p.c..

### **DELIBERA**

**1.** Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 20/05/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

