

**DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/415721/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

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 "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 in data 10 marzo 2023, 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" e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, 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 l’istanza dell’utente XXX, del 17/04/2021 acquisita con protocollo n. 0183657 del 17/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante. L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "WindTre ha improvvisamente cessato la mia linea ricaricabile con la motivazione che non avrei ricaricato la scheda entro il termine previsto. Lo ha fatto su un'utenza proveniente da Tre Italia, con vecchio piano di autoricarica, quindi ricevendo io molte chiamate, la SIM medesima era sempre ben fornita di credito. WindTre me l'ha cessata senza mettermi nella condizione di sapere che se non avessi ricaricato il credito puro entro un determinato periodo di tempo mi avrebbe, come ha fatto, appunto cessato la SIM. Lo ha fatto senza la consuetudine tipica di tutti i gestori, tra l'altro ratificata anche da Agcom e discussa in molte sentenze di Tribunale relative a vicende simili, ossia inviare SMS al cliente con il quale si preannuncia l'EVENTUALE cessazione della SIM nel caso il cliente non provveda entro 30 giorni ad effettuare una ricarica, ponendo nel frattempo la SIM in una modalità di sola ricezione. WindTre con il sottoscritto non ha fatto nulla del genere, ma ha invece cessato brutalmente la SIM da un giorno all'altro senza aver mai inviato un singolo SMS relativo all'imminente scadenza e senza aver posto la SIM, prima di cessarla, in una modalità di sola ricezione. Il sottoscritto ha conservato tutti gli SMS inviati a partire dal 2020 da WindTre a questo cliente, molti, troppi ogni giorno, nessuno dei quali però indicasse la data di scadenza della SIM. Questa per altro non era neppure deducibile dalla sconclusionata (a mio parere) app del gestore dove questa informazione a me non risulta presente, e inoltre non dovrei essere obbligato a ricorrere, all'app per ottenere questa vitale informazione. Inutile dire che tutto ciò mi ha provocato IMMENSI DISAGI, in quanto a questa utenza sono collegati servizi bancari per me vitali come Bancomat Pay, ricezione di SMS per la conferma di operazioni di qualsiasi tipo, oltre al danno di non poter essere raggiungibile su un numero storico. Inoltre il servizio clienti faticosamente raggiunto tramite l'aiuto di un WindTre Store si è detto del tutto indisponibile a venire incontro a questo cliente che ha subito un disservizio tanto grave, anche se è stato interpellato poche ore dopo che la SUN è stata disattivata. Si fa notare che in alcun punto del contratto da me originariamente sottoscritto veniva indicata una scadenza entro la quale avrei dovuto effettuare una ricarica di credito puro per continuare ad utilizzare la SIM, ma soprattutto - come già evidenziato - in alcun modo si possono utilizzare modi del genere (nessun avviso da parte del gestore prima di staccare la SIM e nessun periodo di sola ricezione prima di terminare l'utenza) e che sono svariate le sentenze che hanno sanzionato questo tipo di comportamenti. Si fa notare che - al contrario di quanto sostenuto dal conciliatore in udienza - Agicom prevede per qualsiasi tipo di ricorso alla piattaforma Conciliaweb/[co.re.com](http://co.re.com), la "richiesta ripristino dello status quo ante". E questa è LA PRIMA RICHIESTA CHE VIENE PRESENTATA IN QUESTA SEDE, assolutamente ammissibile come da normativa Agicom. Di seguito le ulteriori richieste. Il danno è enorme. Oltre a richiedere l'immediata riattivazione della SIM medesima (anche tramite apposita compilazione modello GU5) con il mio storico numero cessato e le condizioni contrattuali (piano tariffario autoricarica e altre opzioni) presenti al momento dell'impropria cessazione, chiedo un congruo contributo al fine di alleviare gli incalcolabili danni provocatimi. Basti dire che al momento della cessazione inopinata e inattesa della linea non ho potuto prelevare contanti al bancomat in quanto utilizzavo quel numero telefonico con quella SIM per disporre la relativa operazione. Ho poi dovuto effettuare decine di modifiche spostando temporaneamente su altre linee svariati servizi di conferma (come ad esempio prenotazioni treni e aerei, notifiche bancarie) che avevo canalizzato su quel numero telefonico. In pratica il danno subito è incalcolabile". Conseguentemente, si ritiene che le richieste avanzate da parte istante possano riassumersi nelle seguenti: 1) Ripristino status quo ante: riattivazione della sim e del piano tariffario attivo al momento della cessazione dell'utenza; 2) Risarcimento del danno quantificato in euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore. L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: "In rito. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborso di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. A riguardo si richiama la recentissima Delibera Agcom n.

300/20/CIR dove, tra le varie richieste da parte istante “(...) anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”. Si rammenta che l’art. 20 comma 6 Delibera 353/19/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, senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Vedi anche la recente Delibera Puglia n°77/19: “[...] si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall’utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita” e la Delibera Agcom 178\_19 CIR: “atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta”. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno/disagi subiti non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell’istanza, il [Co.Re.Com](#) adito potrà condannare l’operatore “ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Il comma successivo, poi, precisa che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formata sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Nel merito Ricostruzione della vicenda contrattuale. Con l’avvio della procedura in oggetto, come ut supra evidenziato, contesta la disattivazione dell’utenza ricaricabile n. XXX avvenuta per scadenza prepagata, e richiede euro 1.000 quali indennizzo per il disagio/danno subito ed il ripristino del piano tariffario ante disattivazione (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 23/04/2010 veniva attivata la Sim ricaricabile con numero provvisorio XXX e in data 05/06/2019 la Sim acquisiva la numerazione XXX, a seguito di portabilità da altro gestore: Tale utenza si disattivava con causale “scadenza prepagata” in data 10.12.2020, previo invio da parte della convenuta, in data 04/11/2020 di un sms, con il quale il cliente veniva informato che la sim avrebbe dovuto essere ricaricata pena la disattivazione della stessa. La data di scadenza indicata era il 03/12/2020. L’ultima ricarica risulta effettuata dall’istante infatti in data 04/10/2019. In seguito alla ricezione del suddetto messaggio il cliente non ha effettuato alcuna ricarica a pagamento, come si evince dal seguente print di sistema. Sulla sim al momento della disattivazione era presente un credito di euro 17,40. In data 10/12/2020 veniva avviata una procedura d’urgenza ex art. 5 del Regolamento, in seguito alla quale la convenuta provvedeva a riattivare la numerazione, a restituire il credito residuo presente sulla sim al momento della disattivazione e a erogare l’ulteriore somma di euro 15 per permettere la sostituzione della sim a costo zero, nonostante la disattivazione risultasse legittima: Con il ripristino del numero e la restituzione del credito al cliente, si ritiene quindi esaurita la materia del procedimento, avendo soddisfatto, il requisito di continuità e funzionalità del servizio. Si rileva che l’utenza prepagata n. XXX aveva, in una prima fase, una validità di 5+1 mesi, ai sensi dell’art. 5, comma 4, Condizioni Generali di contratto: “5.4 – In caso di Servizi UMTS prepagati e, se previsti dal Piano Tariffario, di Servizi Televisivi, prepagati, “3” fornirà al Cliente i predetti Servizi UMTS e Servizi Televisivi per periodi di 5 (cinque) mesi decorrenti dal giorno di attivazione della USIM o della USIM TV o dall’ultimo utilizzo a pagamento dei Servizi UMTS o dei Servizi Televisivi effettuato dal Cliente, più un ulteriore mese durante il quale la USIM o la USIM TV sarà abilitata soltanto alla ricezione di servizi gratuiti. Trascorso detto periodo, “3” si riserva di disattivare la USIM o la USIM TV” (doc. 1 – Condizioni Generali di Contratto). Le predette Condizioni sono state modificate, in senso migliorativo per il cliente e in osservanza delle disposizioni Agcom in materia, a far data del 31 maggio 2017, in quando la validità della SIM è stata aumentata a dodici mesi. Infatti ad aprile 2017, veniva notificata la variazione contrattuale alla clientela tramite SMS, con il seguente testo: “Mod. condizioni: dal 31/5 la validità della tua SIM passa a 12 mesi dall’ultima ricarica. Recesso dal servizio senza penali entro 30/5 Info: [tre.it/mod-sim](#) o 133”. Di conseguenza la SIM, oggetto di contestazione, prendeva una validità di dodici mesi dal giorno dell’attivazione o dall’ultima ricarica (oltre a un ulteriore mese durante il quale la SIM poteva essere abilitata alla ricezione di servizi gratuiti); trascorso tale periodo senza che venisse effettuata una ricarica a pagamento,

la sim veniva automaticamente disattivata. Nel caso di specie, da opportune verifiche in merito, è emerso che in data 04/11/2020, il sig. Scabbia ha ricevuto un SMS nel quale veniva invitato a effettuare una ricarica a pagamento entro il 03/12/2020 e che l'ultima ricarica a pagamento risaliva al 10/04/2019. L'istante non ha provveduto ad effettuare una ricarica, motivo per il quale l'utenza è stata legittimamente disattivata. Fatte queste precisazioni davvero non si comprendono le doglianze dell'odierno istante il quale ove avesse avuto interesse a mantenere la SIM attiva avrebbe certamente potuto evitare che la medesima venisse disattivata a causa delle mancate ricariche a pagamento. Avendo il gestore già provveduto a recuperare la numerazione de quo nonché il credito residuo, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Preme sottolineare alla scrivente difesa che mai nessun reclamo è pervenuto alla convenuta se non con la presente istanza di conciliazione, contrariamente a quanto ex adverso affermato, senza però fornire idoneo riscontro probatorio; l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre S.p.A. di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso. Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla controparte. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi". 3. Repliche dell'istante. Parte istante replica alle difese avversarie osservando: "Si legge in altra memoria della controparte della spedizione del sms al sottoscritto 30 giorni prima della cessazione della linea (comunque a parere dello scrivente/ricorrente non dirimente): si conferma di non aver mai ricevuto il suddetto SMS che annunciava la necessità di effettuare una nuova ricarica entro 30 giorni pena la sospensione della linea (gli screenshot dei sistemi del gestore non hanno alcun valore di prova), visto che i suddetti sistemi potrebbero non funzionare correttamente, e infatti nei confronti di questo cliente/ricorrente non hanno funzionato come avrebbero dovuto, non avendo io ricevuto alcun tipo di SMS in mezzo alle decine di sms pubblicitari e di servizio che Wind3 mi mandava in quei giorni, anche relativamente alla mia opzione tariffaria TuaMatic/3 Autoricarica. In compenso si fa notare che Wind3 è certamente inadempiente per quanto riguarda la delibera 8/15/CIR, esattamente all'art. 8, comma 9 dove viene fatto rilevare quanto il gestore che decide di cessare la linea a un cliente (anche eventualmente avvertito - e non è questo il caso - 30 giorni prima della necessità di ricaricare tramite presunto sms che si ricorda non ha alcun tipo di riscontro incontrovertibile di ricezione dal punto di vista legale), deve essere ulteriormente avvertito nell'imminenza della disattivazione, entro massimo 48 ore (magari ponendo il suo telefono in sola ricezione o chiamandolo). Wind3, invece, dopo il presunto sms ha letteralmente tranciato la linea a questo ricorrente/cliente dalla sera alla mattina (senza alcun contatto neppure nelle 48 ore successive per dargli eventualmente modo di effettuare una ricarica e mantenendo a disposizione sim, credito, in questo caso anche autoricaricato e piano tariffario). Non solo, il gestore in un inopinato caso del genere è tenuto - sempre da suddetta delibera - a mantenere a disposizione numero telefonico e relativa offerta commerciale 30 giorni successivi alla contestata cessazione. Anche per questo, altri gestori pongono la linea del cliente inadempiente alla ricarica in sola ricezione per ulteriori 30 giorni prima di disattivarla, solo passati questi ulteriori 30 giorni la linea viene definitivamente cessata. In questo caso ci permettiamo di ritenere che la cessazione della linea sia stata strumentale alla volontà di interrompere il rapporto con il cliente relativamente al piano tariffario non più conveniente per il gestore che più volte è stato costretto da varie autorità a mantenere, per i vecchi clienti, questo piano attivo senza poterlo rottamare/rimodulare come sarebbe loro desiderio e a scapito della clientela che ancora lo conserva. Acclarato che indubbiamente il sottoscritto cliente/ricorrente non aveva alcun interesse a perdere il suddetto piano tariffario, si chiede la riattivazione di

esso in quanto parte integrante della riattivazione della linea, questa si è avvenuta nei termini di procedura GU5, ma guarda caso senza riattivare il sottostante piano tariffario che è invece parte della linea (anche nel caso non fosse più offerta commerciale corrente) medesima e di cui si chiede il reintegro ed è il motivo per il quale se esso non avvenisse, esso stesso diventerebbe visti i disagi subiti ben motivato motivo risarcitorio. Anche in questo caso Agcom è chiara quando – come citato nel ricorso che ha dato il via a questo procedimento – dispone che è assolutamente previsto dalla normativa la "richiesta ripristino dello status quo ante". Spiace leggere nella memoria della controparte quasi una sorta di stizzito rammarico sul fatto che questo ricorrente intenda perorare i propri interessi, quasi ciò sia pena di inammissibilità del procedimento per lesa maestà poiché come evidente i motivi di fatto e di diritto ci sono tutti, contro una multinazionale che si è comportata in questo caso fuori dalle norme nei confronti del bistrattato cliente e non intende pretestuosamente farsene carico, a qualsiasi costo”.

4. Motivazione della decisione. Sul rito. In via preliminare, va rigettata l’eccezione di inammissibilità avanzata dal gestore in ordine alla richiesta di rimborso delle spese di procedura in quanto non risulta avere l’utente avanzato richiesta in tal senso. Quanto a quella avanzata a fronte della presenza di richiesta di risarcimento del danno, si può apprezzare come detta domanda sia frequentemente utilizzata dagli utenti per chiedere un ristoro del pregiudizio subito; pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l’Autorità non ha il potere di accertarli e perché l’oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d’indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell’istanza è formulata esclusivamente richiesta di risarcimento danni (come nel caso di specie), in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all’Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell’eventuale maggior danno. Nel caso di specie, avvalendosi della facoltà interpretativa di cui sopra, l’Ufficio scrivente ha ritenuto possa quindi esserci margine di trattazione nella misura e nei termini che verranno in seguito specificati. Nel merito Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta di riattivazione della sim di cui al punto 1) risulta essere già stata soddisfatta dall’operatore a seguito di presentazione da parte istante della procedura d’urgenza. Nel corso di tale procedimento, avviato il 10/12/2020, il gestore affermava infatti di aver provveduto al recupero della numerazione, di avere erogato euro 15,00 a copertura dei costi per la sostituzione della sim e di avere restituito il credito residuo di euro 17,40 presente sulla sim al momento della disattivazione. In merito alla parte di richiesta volta al ripristino del piano tariffario in essere alla data della disattivazione, la stessa non può trovare accoglimento in quanto non rientra nella facoltà di questo Organismo intervenire nelle scelte commerciali dell’operatore, imponendo il ripristino di un piano tariffario, ai sensi dell’art. 20, comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 203/18/Cons e s.m.i, secondo cui “l’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Si ritiene, infine, che la richiesta sub 2), in applicazione dei criteri esposti in via preliminare, possa essere interpretata solo come richiesta di indennizzo per sospensione del servizio. L’utente, infatti, nella ricostruzione degli avvenimenti, lamentava l’avvenuta cessazione della linea telefonica e il mancato avviso di disattivazione da parte dell’operatore. Va considerato che, trattandosi di utenza prepagata con validità di 12 mesi dal giorno dell’attivazione o dall’ultima ricarica, la stessa - in assenza di effettuazione da parte dell’utente di ulteriore ricarica successiva all’ultima del 10/04/2019 - si disattivava automaticamente il 10/12/2020. Tuttavia, nonostante Wind abbia affermato di avere inviato un sms in cui invitava l’istante ad effettuare una ricarica a pagamento entro il 3/12/2020 producendo a tal proposito print di sistema, non risulta possibile attribuire valenza probatoria allo stesso, trattandosi di riproduzione informatica generata dallo stesso soggetto che intende avvalersene e che non costituisce pertanto prova dell’esatto adempimento da parte del gestore (cfr., ex multis, T.A.R. Lazio, sez. IV, n. 16517); in ogni caso, l’istruttoria condotta dall’ufficio ha comunque appurato che non è stato provato l’invio né tantomeno la ricezione da parte dell’utente del predetto messaggio. Conseguentemente, la sospensione del servizio può essere indennizzata ai sensi dell’art. 5, comma 1 del Regolamento Indennizzi, limitatamente al periodo che intercorre dal 10/12/2020, data di sospensione del servizio nonché di avvio della procedura d’urgenza, al 15/12/2020 in cui Wind ha depositato la propria memoria nell’ambito dello stesso procedimento; pertanto l’indennizzo è quantificato, moltiplicando il parametro di euro 7,50 per 5 giorni di sospensione, nell’importo complessivo di euro 37,50.

## DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/04/2021, è tenuta a presentata da XXX: - a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario a favore dell'istante, l'importo di €. 37,50 maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio. Rigetta parte della richiesta sub 1).

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  
Cosimo Poppa