



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 1

prot. n. 4009/2018

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX/WIND TRE XXX

Il giorno 13 marzo 2018

ad ore
14.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Laura Mezzanotte Giuseppe Stefenelli

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, 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”;

VISTA la proposta di decisione del responsabile del procedimento Cinzia Destefani a’sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX presentata in data 13 ottobre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 13 ottobre 2017 il signor XXXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 22792, col quale si doleva nei confronti di WIND TRE (già H3G XXX) da qui in avanti semplicemente WIND TRE, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l’istante lamenta come l’operatore Wind Tre abbia disattivato l’utenza mobile 392 xxxxxx in violazione delle condizioni generali di contratto che prevedono un mese di sola ricezione;
- b. l’utente, dopo aver ricevuto comunicazione che il credito stava per esaurirsi effettuava una ricarica ma, dopo due giorni, l’utenza veniva comunque disattivata;
- c. lamenta inoltre l’utente come l’operatore, appena ricevuta la ricarica telefonica, prima della disattivazione attivava sulla predetta utenza un servizio in abbonamento mai richiesto.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) la riattivazione del piano tariffario precedente alla disattivazione;
- b) il riaccredito dell’importo residuo;
- c) la restituzione dell’importo addebitato per il servizio non richiesto;

- d) un indennizzo per indebita disattivazione;
- e) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Convocato il tentativo di conciliazione avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 18 ottobre 2017, con lettera prot. n. 23019, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

WIND TRE XXX con memoria depositata in data 16 novembre 2017 (prot. n. 24745) comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, rilevando l'incompetenza del Corecom sulla richiesta di riattivazione del medesimo profilo tariffario, dovendosi limitare la cognizione dello stesso Organismo al rimborso/storno di fatture e/o liquidazione di indennizzi.

Rilevava inoltre la cessata materia del contendere sul punto della richiesta di restituzione del credito, in quanto nell'ambito della procedura d'urgenza ex art. 5 si era provveduto a riattivare la SIM recuperando la numerazione e restituendo il credito presente al momento della disattivazione stessa (€ 6,04).

Sulla domanda di restituzione dell'intero credito l'operatore opponeva come l'utente avesse fruito di ricariche di tipo bonus, che non danno luogo a restituzione.

Nel merito, sulla disattivazione dell'utenza, l'operatore osserva come tale azione sia stata legittima, in quanto l'utenza in oggetto ha una validità di 12 mesi dall'ultima ricarica e in data 13 febbraio 2017 in effetti l'utente aveva regolarmente ricevuto un sms che invitava ad effettuare una ricarica a pagamento entro il 14 marzo 2017; l'istante peraltro effettuava la ricarica solo in data 22 marzo 2017, da qui la disattivazione.

Da ultimo, sul punto dell'attivazione di un servizio in abbonamento non richiesto, l'operatore osserva come tali servizi possono essere attivati solo da parte dell'utente e che esistono delle procedure di disattivazione che l'utente avrebbe attivato solo tardivamente.

3. Motivazione della decisione

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

Oggetto principale della controversia è la legittimità, o meno, della avvenuta disattivazione, operata dalla società WIND TRE XXX, per assenza di ricarica nell'arco temporale di dodici mesi.

Ciò premesso, è bene evidenziare, che per i servizi di comunicazione mobili e personali di tipo pre-pagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno 12 mesi è stato introdotto dalla delibera n. 26/08/CIR, successivamente modificata dalla delibera n. 74/10/CIR e confermato dalla delibera n. 52/12/CIR, applicabile alla fattispecie in esame, che all'art. 8.9 ha stabilito: *“ gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazione mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. Gli operatori 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 credito residuo. Gli operatori 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". Nel caso in esame, alla data in cui l'utente ha lamentato la disattivazione della propria utenza telefonica, dunque, era prevista dalle norme in uso la disattivazione della SIM per assenza di rapporti commerciali per almeno tredici mesi.

Alla luce delle considerazioni svolte non possono essere accolte le richieste avanzate dal sig. XXXX in quanto la disattivazione operata da WIND TRE XXX è da considerarsi legittima ed in ogni caso, l'operatore ha provveduto in sede di gestione del formulario GU5 alla riattivazione dell'utenza con il piano tariffario attualmente in commercio ed alla restituzione del credito ivi presente.

Legittima è anche la mancata restituzione degli importi richiesti dall'istante, ulteriori rispetto agli € 6,04 riaccreditati; il credito derivante da promozioni/bonus/autoricarica non può infatti essere né monetizzato né trasferito tra diversi operatori poiché non ha natura monetaria, bensì promozionale o di bonus, e pertanto non può essere considerato "acquistato" dall'utente nel senso previsto dalla legge (delibera n. 73/12/CIR).

Nulla si ritiene dovuto a titolo di spese di procedura in considerazione della soccombenza e della mancata accettazione da parte dell'utente della proposta transattiva dell'operatore in sede di udienza.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

il rigetto dell'istanza del sig. XXXX nei confronti della società WIND TRE XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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 sui siti *web* del Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
- F.to Carlo Buzzi -