

## DETERMINAZIONE

Determinazione n. 4/2012

Prot. n. 21822  
del 07/06/2012

### **OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E WIND TELECOMUNICAZIONI X**

#### LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs. 259/2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza inviata in data 27 gennaio 2011 (prot. 2632/2011, tit. 1.10.21/378) con la quale X, elettivamente domiciliato nel comune di X, in via X, ha chiesto al

Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 597/11/CONS, la controversia in essere con la Wind Telecomunicazioni X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di X, via X, relativamente all'utenza n. Y;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 24425/2011);

RILEVATO che il valore della decisione non eccede gli euro 500,00, così da rendere competente per l'adozione del provvedimento decisorio il dirigente del Servizio CORECOM, ai sensi dell'art. 19, c. 7, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod.

VISTI gli atti del procedimento;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia X (di seguito X) lamenta il mancato accredito da parte dell'operatore Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) di euro 153,06, a seguito di passaggio ad altro operatore. Per questi motivi, l'istante chiede il rimborso di euro 150,00 detratto quanto già riaccreditato, cioè euro 2,06, nonché euro 100,00 quali spese di procedura sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

L'istanza in esame può essere suddivisa in due capi: a) mancato accredito di euro 150,00; b) spese di procedura.

a) La domanda è fondata e va accolta. In particolare, secondo quanto assunto da parte istante, a seguito di richiesta di portabilità, avanzata in data 29 settembre 2010 verso altro operatore, Wind non avrebbe accreditato la somma di euro 153,06 presente nella disponibilità dell'utente. Le uniche somme che Wind avrebbe accreditato e di cui avrebbe fornito comunicazione tramite SMS in data 7 ottobre 2010, risulterebbero corrispondenti ad euro 3,06 con decurtazione di euro 1,00 a titolo di spese relative al trasferimento richiesto. Sempre secondo quanto affermato da parte istante, il servizio clienti Wind avrebbe imputato euro 3,06 come somma residua di ricariche acquistate tra settembre e dicembre 2009 per complessivi euro 150,00; mentre euro 150,00 come traffico promozionale erogato da Wind a seguito delle ricariche acquistate tra settembre e dicembre 2009, traffico da ritenersi non trasferibile. Premesso che Wind non ha depositato nessuna memoria, occorre prendere in considerazione la carta dei servizi dell'operatore. In particolare, l'art. 2.7, dedicato alla gestione del credito residuo per la prestazione di portabilità di numero mobile, prevede che "... *La prestazione di trasferimento del credito da Wind su SIM di altro*

*operatore comporta l'addebito di un importo, a titolo di contributo ai costi sostenuti da Wind, pari ad euro 1. Tale importo sarà decurtato dall'eventuale credito residuo da trasferire...". Inoltre, viene precisato che "... sarà riconosciuto solo il traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogati negli ultimi 12 mesi."*

Nella fattispecie in esame, pertanto, risulta legittima la decurtazione di euro 1,00 a titolo di contributo ai costi sostenuti da Wind, come previsto dalla carta dei servizi dell'operatore. Per quanto riguarda la modalità di gestione del credito residuo, invece, il punto problematico attiene alla sua corretta individuazione ed a quella del credito promozionale non trasferibile.

Secondo quanto affermato da parte istante, le ricariche telefoniche ed i relativi bonus sono sempre stati fatti confluire nell'unico credito, indiviso ed indistinguibile, che, dagli iniziali complessivi euro 300,00 residuava, alla data della richiesta di accredito, ad euro 153,06.

La mancata presentazione di memorie e documenti da parte di Wind, idonei a provare la distinzione tra le due tipologie di credito che rilevano, induce ad accogliere le argomentazioni avanzate da parte istante. In particolare, si ritiene di condividere il metodo prospettato dall'utente secondo il quale l'utilizzo del credito promozionale maturato in conseguenza di telefonate ed SMS ricevuti da altri operatori, accantonato in un importo distinto dal principale, precede in modo automatico, fino al proprio esaurimento, quello derivante dal vero e proprio pagamento da parte del cliente.

Nel caso di specie, i 153,06 euro sarebbero riconducibili, per euro 3,06 al traffico promozionale residuo di 150,00 euro erogati da Wind, mentre per euro 150,00 ai pagamenti effettuati dall'istante. Quest'ultima somma si ritiene legittimamente trasferibile e va pertanto corrisposta all'utente.

- b) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione svolta in luogo differente da quello di domicilio ed ha allegato la documentazione delle spese sostenute.

#### DETERMINA

In accoglimento dell'istanza di definizione della controversia presentata dal X, elettivamente domiciliato nel comune di X, in via X, Wind Telecomunicazioni X, in

persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di X, via X, è tenuta a corrispondere all'istante le somme così liquidate:

a) euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso per le motivazioni di cui al capo a);

b) euro 100,00 (cento\00), a titolo di rimborso delle spese di procedura di cui al capo b);

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod. il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata nel sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Wind Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119, d.lgs. 104/2010 il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

La Responsabile del Servizio CORECOM

Dott.ssa Primarosa Fini