



DELIBERA N. 90 DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX / WIND TRE (GU14/36010/2018)

**Corecom Emilia Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 18/04/2019;

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*”;

VISTA la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante “*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera Agcom n. 79/11/CIR e la delibera Corecom Puglia n. 19/11;

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 Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 25/10/2018 acquisita con protocollo N. 0169313 del 25/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 25/10/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 23/10/2018), quanto segue. In occasione di passaggio ad altro gestore, Wind (donating) trasferiva il numero (mobile), ma non anche, nonostante la richiesta, il credito residuo pari ad euro 1923,00 circa. In data 30.12.2017, a mezzo pec, veniva chiesto il rimborso del credito residuo tramite bonifico. Wind provvedeva all'apertura di apposita pratica, che tuttavia veniva chiusa senza avviso né motivazione. In data 16.03.2018, in occasione di conversazione telefonica con un operatore Wind, l'istante veniva a conoscenza di tale chiusura; la successiva pratica veniva però anch'essa rigettata in data 21.03.2018 senza specificazione dei motivi. In data 10.04.2018 veniva presentato reclamo a mezzo pec, anch'esso rimasto privo di riscontro. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) Rimborso del credito residuo pari ad euro 1923,00 circa; 2) Indennizzo per ogni giorno di ritardo nel trasferimento del credito, tenendo conto che la richiesta è stata presentata in data 30.12.2017; 3) Ogni altro indennizzo previsto per il disservizio.

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

Wind, con memoria in data 20.12.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. La linea mobile in contestazione veniva attivata in data 05/11/2017 e disattiva il mese successivo, in data 21/12/2017, per passaggio ad altro gestore. In seguito ad accertamenti disposti dal dipartimento competente, emergeva un utilizzo anomalo del servizio da parte dell'istante, in aperta violazione delle Condizioni Generali di Contratto, che vietano il fine di lucro e l'utilizzo dell'utenza in modo difforme dall'uso personale (artt. 4.1 "Abuso del Contratto" e 6.1 "Segnalazione dei consumi anomali e sospensione del servizio"); in particolare, l'attivazione/disattivazione della sim appariva finalizzata alla monetizzazione e al trasferimento del credito residuo. Al riguardo, si precisa, ulteriormente, che l'istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile. Tuttavia, ciò non vale per il credito derivante da promozioni/bonus/autoricarica. Il credito di tale natura, infatti, deve essere conservato e, qualora venga azzerato, restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore (dunque, generalmente, tramite accredito sull'utenza interessata o su una diversa utenza della stessa rete), ma non può 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 n. 40/2007. In ossequio alla normativa di settore ed effettuate tutte le verifiche del caso, non si procedeva dunque al riaccredito di nessuna somma. Infine, si evidenzia che tutte le segnalazioni pervenute dall'istante venivano chiuse previo contatto e risposta scritta.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta, sia pure nei limiti di seguito indicati. Con riferimento al problema della restituzione e/o portabilità del credito residuo sulla sim al momento della scadenza, l'utente ha diritto di ottenere, ai sensi della legge n. 40/2007, la restituzione monetaria del credito residuo limitatamente agli importi che il medesimo abbia "acquistato", con esclusione dunque di quelli derivanti da autoricarica, vista la natura non monetaria (ma in genere promozionale o di bonus) del traffico riconosciuto dal gestore (così Agcom Delibera n. 79/11/CIR). Non è, a maggior ragione, accoglibile la domanda di restituzione del credito da autoricarica maturato qualora risulti che l'utente abbia fatto un utilizzo non ragionevole del servizio, non potendosi certamente ritenere che il credito da autoricarica legittimi qualsiasi forma

d'uso dell'utenza telefonica (così anche Corecom Puglia Delibera n. 19/11). Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame, l'operatore afferma trattarsi di credito derivante da promozioni/bonus/autoricarica, come tale non monetizzabile, rispetto al quale, a seguito di controlli effettuati, sarebbe per di più emerso un utilizzo anomalo del servizio da parte dell'istante, in aperta violazione delle Condizioni Generali di Contratto. L'istante, al contrario, nella memoria di replica in data 11.01.2019, assicura trattarsi di credito puro, derivante da altro gestore precedente a Wind e non, dunque, da bonus, promozioni, sms o quant'altro. Poiché, tuttavia, non forniscono al riguardo alcuna prova a fondamento di quanto da ciascuno affermato, Wind è tenuta a rimborsare all'istante il 50% dell'importo del credito residuo oggetto di contestazione, in ossequio al principio di equità, valutate tutte le circostanze del caso. Le richieste di cui ai punti 2) e 3) sono trattabili congiuntamente e non possono essere accolte. Infatti, in assenza di qualsiasi prova, da parte dell'istante, a supporto di quanto asserito in merito alle cause generative del suddetto credito residuo, ovvero circa la reale provenienza dello stesso (acquistato e non, invece, derivante da autoricarica), nessun indennizzo può, al riguardo, essere riconosciuto.

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X è tenuto a rimborsare all'istante il 50% dell'importo del credito residuo oggetto di contestazione, in ossequio al principio di equità, valutate tutte le circostanze del caso.
3. Wind Tre X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 18 aprile 2019

**IL PRESIDENTE**  
Stefano Cuppi