



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

**DELIBERA N. 54/2020 XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/139548/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 08/04/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di 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 l'istanza di XXX del 21/06/2019 acquisita con protocollo n. 0273335 del 21/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 08/04/2020; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presenziato all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 13/06/2019. In data 21/06/2019 ha presentato istanza di definizione.

L'istante lamenta mancata restituzione del credito residuo, nei confronti della società Wind Tre X, d'ora in poi Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Passato a Vodafone con due utenze mobili, non gli è stato trasferito il credito residuo (euro 1.529,18 per 334XXXX042; euro 243,73 per 327XXXX240).

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) - Restituzione credito residuo.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 1.773,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta come le due sim siano state attivate in data 10/02/2018, tramite MNP da Tim, e cessate in data 11/09/2018 per passaggio verso Vodafone. Ricevuta la

richiesta di portabilità verso altro gestore e di trasferimento del credito, Wind procedeva quindi, a fronte dell'elevato importo del credito residuo, con una scrupolosa ed approfondita analisi da parte dei reparti competenti, sia in considerazione dei principi di correttezza e di buona fede che devono essere rispettati dagli utenti nell'uso e nella fruizione del servizio (astenedosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del servizio) sia in quanto l'istante aveva in passato reiterato più volte le richieste di trasferimento del credito di importi elevati. Difatti, al termine di tali controlli, ed a seguito di opportuna segnalazione all'interoperatore Tim, Wind Tre riteneva che le sim non denotassero un profilo d'uso regolare, risultando sostanzialmente inutilizzate, a conferma di una attivazione strumentale al trasferimento e alla successiva richiesta di monetizzazione del credito residuo. Alla luce di quanto *ut supra* indicato Wind Tre decideva di non trasferire l'importo.

Wind conclude pertanto per il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono parzialmente accolte come nel seguito.

In virtù della legge 2 aprile 2007 n. 40 e ss.mm. e parafrasando l'Autorità nella della delibera n. 73/12/CIR deriva per l'utente, "*... in linea generale, il diritto alla restituzione del 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...*". Detto credito, infatti, "*... 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*".

Analogamente, non è accoglibile la richiesta di credito da autoricarica maturato qualora risulti che l'utente non abbia fatto un utilizzo ragionevole del servizio: la naturale funzione economico-sociale del contratto sta nel fornire il servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo, non nel consumo del solo credito autoricaricato (in tal senso, Corecom Puglia delibera n. 19/11).

Nel caso di specie, mentre parte istante sostiene che si tratta di credito "ricaricato", per l'operatore l'importo è "*verosimilmente frutto di probabili comportamenti artificiosi a danno dell'operatore da cui è stata fatta la portabilità, volti esclusivamente ad accumulare l'importo richiesto e a monetizzarlo successivamente*". L'operatore afferma

quindi di aver debitamente rilevato l'uso anomalo del servizio rispetto alle condizioni di contratto e relativi allegati che l'istante aveva specificatamente approvato all'atto della sottoscrizione del contratto per l'attivazione delle due sim.

Stante l'assoluta divergenza tra le posizioni delle parti e mancando prove certe e incontrovertibili a sostegno delle posizioni dell'una e dell'altra, si dispone, a parziale accoglimento, il rimborso all'istante del 50% dell'importo del credito residuo secondo il principio di equità (conforme, Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 90/2019). La somma così determinata (euro 1.772,91/2= euro 886,46) dovrà essere maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X è tenuta al rimborso della somma complessiva di euro 886,46 per le utenze 334XXXX042 e 327XXXX240, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 08/04/2020

Firmato
IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Stefano Cuppi