

DETERMINA Fascicolo n. GU14/714604/2024**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 l'istanza dell'utente XXX, del 10/11/2024 acquisita con protocollo n. 0295725 del 10/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'istante riferisce che a seguito di cessazione del contratto precedentemente in essere con l'operatore qui convenuto, residuava sulla propria sim card un credito € 1.60. L'istante, all'atto del trasferimento ad altro operatore (LycaMobile) avrebbe chiesto di non trasferire il credito residuo (TCR). La somma in questione, effettivamente, non sarebbe stata trasferita. Ciò premesso, prima del cut over Wind ha provveduto ad addebitare 1.60 euro a titolo di commissione per il TCR, pratica commerciale che l'istante ritiene sleale poiché, ad ogni modo, l'istante rileva che quand'anche il TCR fosse stato richiesto, nell'ipotesi in cui l'importo da trasferire fosse pari o inferiore all'importo richiesto per il servizio, il trasferimento darebbe luogo a crediti negati e quindi a debiti, circostanza non plausibile né contemplata dalla normativa regolamentare di settore. Ciò posto, il ricorrente ha successivamente richiesto al servizio clienti dell'operatore WIND il trasferimento del credito su altra SIM Very attiva, ma il servizio clienti ha opposto un rifiuto ad acquisire l'istanza, non già perché il credito fosse stato azzerato dalla commissione indebitamente applicata, ma perché per le SIM a marchio Very, a differenza di quelle con altri marchi commerciali del medesimo operatore, sarebbe previsto il

solo rimborso monetario, non il trasferimento su altra SIM. Secondo la ricostruzione dell'istante effettivamente dalla modulistica di contratto tale circostanza appare fondata. Con controdeduzioni composta da pagine 15 alla memoria difensiva dell'operatore, l'istante controdeduce in rito, diritto e merito. Ribadendo il diritto al rimborso dell'importo di 1,60 cui vanno aggiunte spese di procedura che egli stessi riferisce determinate per costi indiretti forfettariamente liquidati in euro 10,00.

Posizione operatore: si costituiva tempestivamente l'operatore che in merito alla richiesta di tali spese, riferiva che l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, non solo senza dimostrare alcunché a riguardo indicando, infatti, che non trattavasi di "spese materialmente sostenute, ma dei costi indiretti derivanti dai tempi!". Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Sul tema l'operatore richiama la Delibera n 5/23 del Corecom Sicilia e Delibera 261/24 del Corecom Puglia "[...] si ritiene di non dover accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura, in ragione della gratuità della procedura di definizione e assenza, in atti, di particolari spese documentate." L'operatore evidenziava che diversamente da quanto riportato in istanza da parte del sig. Mosca, di seguito riportato: "la condotta attuata dall'istante è stata volta a una composizione bonaria della controversia, mentre l'atteggiamento assunto dall'operatore è stato caratterizzato da scarso spirito di conciliazione e oggettiva slealtà" che, in sede di udienza, in ottica puramente conciliativa e senza riconoscimento di responsabilità, Wind Tre, in via più che collaborativa, proponeva il riconoscimento della somma di € 5,00 (cinque\00), somma non accettata da parte istante preferendo azionare ulteriori attività o gradi di giudizio pur consapevole che quanto contestato e quanto richiesto non trovavano alcun fondamento e legittimazione! L'operatore fa altresì presente che il contratto allegato in atti dal sig. Mosca "contratto concluso con altro operatore Lyca mobile" non solo è privo di firma ma, inoltre, non riporta alcuna indicazione in merito al credito residuo. Inoltre, ai sensi della normativa vigente in materia (Delibera 147/11/CIR, successive modifiche e integrazioni presenti in "Esiti del Tavolo Tecnico relativo all'implementazione delle misure contenute nella Delibera 86-21-CIR", e "Accordo Quadro tra gli operatori per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile"), il processo di portabilità di un numero di rete mobile prevede che il trasferimento del credito residuo presente sulla SIM possa essere richiesto esclusivamente dal Gestore Ricevente il numero (Operatore Recipient) e contestualmente all'inserimento dell'ordine di portabilità, e che il Gestore Ricevente (Operatore Donating) provveda a gestire la richiesta di portabilità così come ricevuta dall'altro Gestore. In merito alla portabilità in uscita del numero 3271910873 oggetto del presente procedimento, l'operatore dichiara che i sistemi hanno gestito in modalità automatizzata l'ordine di portabilità tal quale pervenuto dalla piattaforma di comunicazione comune a tutti i Gestori, eseguendo anche il trasferimento del credito residuo richiesto dal Gestore Ricevente e applicando in automatico il costo associato alla gestione del processo (disciplinato e comunicato al cliente nell'art.10 delle Condizioni Generali di Contratto) così come anche comunicato all'istante tramite PEC in data 03/10/2024. conclude per il rigetto dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: L'istanza è parzialmente fondata e trova accoglimento limitatamente al credito residuo di euro 1,60 contestato dall'istante. Invero non può trovare accoglimento richiesta dell'utente di una " somma a titolo di rimborso spese procedurali computato in via equitativa tenendo conto non di spese materialmente sostenute, ma dei costi indiretti derivanti dai tempi, anche tenuto conto del grado di partecipazione e del comportamento tenuto da entrambe le parti nel tentativo di conciliazione." Difatti, in merito alla richiesta di tali spese, l'art.20 comma 6 Delibera 203/18/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 appare fondata la contestazione di parte convenuta laddove evidenzia che l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, non solo senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata, qualificando dette come "costi indiretti derivanti dai tempi!".

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/11/2024, è tenuta a rimborsare all'istante l'importo del credito residuo di euro 1,60 (uno/60), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare ovvero bonifico intestato all'istante

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo