

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/679383/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX XXXX - 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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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 la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX XXXX, del 10/05/2024 acquisita con protocollo n. 0129724 del 10/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con le due istanze n. GU14/679383 e n. GU14/679384, entrambe presentate il 10 maggio 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l’Operatore), la sig.ra XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) lamentava il mancato riconoscimento del bonus di € 5,00 maturato su ciascuna delle due utenze mobili n. XXXXXX e n. XXXXXX, nonostante la richiesta, formulata all’Operatore tramite PEC, di riaccredito di tali bonus su altra utenza attiva su rete WindTre e intestata alla stessa parte Istante. Sulla base di quanto lamentato, l’istante chiede il rimborso delle due ricariche omaggio di € 5 presenti sui numeri XXXXXXXX e XXXXXXXX mediante accredito sull’utenza XXXXXXXX, intestata alla sig.ra XXXX e attiva su rete WindTre.

Con memoria ritualmente depositata nell'ambito del procedimento GU14/679383, l'Operatore rileva quanto segue: - preliminarmente, rileva che "il reale fine della signora XXX non è l'effettiva tutela di un proprio diritto - ossia la restituzione dell'importo delle ricariche -, bensì il tentativo di ottenere dei crediti, pur essendo derivanti da ricariche non acquistate dall'istante"; - riporta che in data 25/03/2024 veniva attivata su richiesta dall'istante, tramite canale e-commerce, una SIM mobile prepagata con numerazione provvisoria XXXXXX, piano tariffario Very 4,99, con contestuale richiesta di portabilità nello scenario WindTre OLO Recipient della numerazione mobile XXXXXX; veniva riconosciuta una "ricarica per attivazione" dell'importo di € 9,98; - afferma che l'istante aderiva all'iniziativa "Porta un amico in Very" mediante il codice XXXXXX, come Cliente invitato, ricevendo pertanto una ricarica omaggio di € 5,00 e che, tuttavia, la richiesta di port-in del XXXXXX, prevista il 28/03/2024, veniva rifiutata dall'operatore Donor con causale "MSISDN non appartenente al Donating"; - precisa che in data 06/04/2024 l'istante esercitava il diritto di recesso dall'utenza XXXXXX, chiedendo il rimborso di quanto addebitato sul metodo di pagamento utilizzato dall'attivazione della SIM e di restituzione, su un'altra SIM XXXXXX di cui era titolare, del credito bonus promozionale di € 5,00; - riporta che in data 08/04/2024 il numero XXXXXX veniva disattivato, con il riaccredito del costo di "ricarica per attivazione" pari € 9,98 sulla stessa modalità di pagamento Paypal utilizzata al momento dell'acquisto e che nella medesima data veniva fornito riscontro all'indirizzo XXXXXXXXX, a conferma della gestione intrapresa in accoglimento del recesso esercitato, del riaccredito effettuato nonché per informare parte istante che, al momento della disattivazione, non fosse presente del credito residuo "standard", unico credito riconosciuto valido e trasferibile ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto dal quale andavano decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogate. Con memoria ritualmente depositata nell'ambito del procedimento GU14/679384, l'Operatore, - riporta che in data 10/02/2024 veniva attivata, su richiesta dall'istante, tramite canale e-commerce, una SIM mobile prepagata con numerazione provvisoria XXXXXX, piano tariffario Very 4,99, con contestuale richiesta di portabilità nello scenario WindTre OLO Recipient della numerazione mobile XXXXXX; veniva riconosciuta una "ricarica per attivazione" dell'importo di € 9,98; - afferma che l'istante aderiva all'iniziativa "Porta un amico in Very" mediante il codice XXXXXX, come Cliente invitato, ricevendo pertanto una ricarica omaggio di € 5,00 e che, tuttavia, la richiesta di port-in del XXXXXX, prevista il 14/02/2024, veniva rifiutata dall'operatore Donor con causale "MSISDN non appartenente al Donating"; - precisa che in data 10/02/2024 (lo stesso giorno della richiesta di attivazione) l'istante esercitava il diritto di recesso dall'utenza XXXXXX, chiedendo il rimborso di quanto addebitato sul metodo di pagamento utilizzato dall'attivazione della SIM; - riporta che in data 14/02/2024 il numero XXXXXX veniva disattivato, con il riaccredito del costo di "ricarica per attivazione" pari € 9,98 sulla stessa modalità di pagamento Paypal utilizzata al momento dell'acquisto e che nella medesima data veniva fornito riscontro all'indirizzo XXXXXXXXXXXXX, a conferma della gestione intrapresa in accoglimento del recesso esercitato e del riaccredito effettuato; - precisa, infine, che in data 06/04/2024 perveniva PEC con cui l'istante chiedeva la restituzione, su un'altra SIM XXXXXX di cui era titolare, del credito bonus promozionale di € 5,00 e che a fronte di tale richiesta, in data 08/04/2024, l'Operatore comunicava che, al momento della disattivazione, non era presente sulla sim credito residuo "standard", unico credito riconosciuto valido e trasferibile ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto. Con riferimento ad entrambe le istanze in decisione, l'Operatore, nelle memorie depositate, evidenzia che: - il credito bonus promozionale era stato riconosciuto in virtù dell'adesione dell'istante all'iniziativa "Porta un amico in Very"; come da specifiche relative a tale iniziativa, presenti sul sito ufficiale WindTre Very Mobile: "il credito telefonico di tutte le ricariche omaggio ottenute partecipando all'Iniziativa può essere utilizzato esclusivamente per il rinnovo della sua offerta e non per il rinnovo o l'attivazione di alcuna opzione. Ha priorità di consumo rispetto al credito standard derivante da ricariche a pagamento. Le ricariche omaggio non hanno una scadenza, ma non concorrono a prolungare la vita della SIM"; - nella Carta dei Servizi Wind Tre Very Mobile così come nelle Condizioni Generali di Contratto, si esplicitano chiaramente le caratteristiche e i diritti in materia di credito residuo e di altra natura relativi al servizio di telefonia mobile (Art 15 C.G.C. - Trattamento del credito residuo per carte prepagate: "Per "Credito Residuo" si intende il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo (...)); - le azioni poste in essere dall'Istante denotano la volontà non tanto di intraprendere con l'Operatore un rapporto contrattuale improntato sulla buona fede e correttezza, quanto di ottenere un indebito arricchimento tramite il bonus legato alla promozione Porta un amico in Very (peraltro riconosciuto anche al cliente "Invitante"),

snaturando la stessa funzione di tale bonus, ossia di ricarica omaggio utilizzabile esclusivamente per il costo del rinnovo mensile dell'offerta.

In via preliminare, si osserva che le istanze GU14/679383 e GU14/679384 presentano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Sempre preliminarmente, si precisa che questo Corecom, verificata la sussistenza di profili soggettivi e oggettivi di connessione e sentite le parti, in data 29 agosto 2024 ha disposto la riunione dei procedimenti GU14/679383 e GU14/679384 oggi in decisione, ai sensi dell'art. 18, comma 4, del citato Regolamento di Procedura. Nel merito, le richieste della parte istante non risultano meritevoli di accoglimento per i motivi che saranno qui di seguito esposti. Entrambe le istanze qui in decisione hanno ad oggetto la richiesta di riaccredito, su altra sim Very Mobile intestata all'istante, della ricarica di € 5,00 ottenuta tramite l'iniziativa "Porta un amico in Very" (e, precisamente, per effetto dell'attivazione di una nuova SIM Very Mobile, poi immediatamente cessata). Innanzi tutto, pare opportuno chiarire le caratteristiche dell'iniziativa promozionale "Porta un amico in Very" come descritte sul sito ufficiale dell'Operatore. "Qualunque cliente Very ("Invitante")", si legge sul sito, "ha la possibilità di inviare a persone di propria conoscenza ("Invitati") un invito a diventare a loro volta clienti Very. L'invito, che può essere inviato dalla sezione "Porta un amico in Very" dell'app Very, contiene un codice unico identificativo dell'Invitante (c.d. "Codice amico"), che dovrà essere utilizzato dall'Invitato, per poter beneficiare dell'Iniziativa, in fase di richiesta di una nuova SIM Very, con portabilità del proprio numero di telefono da altro gestore. Una volta che l'Invitato ha completato la richiesta di una nuova SIM Very con portabilità del numero, ne ha effettuato il pagamento e l'ha attivata completando la video identificazione entro il periodo di validità dell'Iniziativa, e che su tale SIM ha attivato un'offerta Very Mobile, vengono erogati i seguenti benefici: una ricarica omaggio dal valore di 5 euro, accreditata direttamente sulla SIM Very dell'Invitato; una ricarica omaggio dal valore di 5 euro, accreditata sulla SIM dell'Invitante entro 24 ore dall'avvenuta attivazione dell'offerta sulla SIM Very dell'Invitato; un'ulteriore ricarica omaggio del valore di 10 euro nel caso in cui l'Invitato abbia richiesto e completato una portabilità da un numero Iliad, PosteMobile o di eventuali altri gestori virtuali presenti nell'elenco consultabile su [verymobile.it/porta-un-amico-in-very](http://verymobile.it/porta-un-amico-in-very). Tale ricarica omaggio sarà accreditata sulla SIM di Invitante e Invitato entro 24 ore dal completamento della portabilità del numero sulla SIM Very dell'Invitato". Si precisa inoltre che "il credito telefonico di tutte le ricariche omaggio ottenute partecipando all'Iniziativa può essere utilizzato esclusivamente per il rinnovo dell'offerta e non per il rinnovo o l'attivazione di alcuna opzione. Ha priorità di consumo rispetto al credito standard derivante da ricariche a pagamento. Le ricariche omaggio non hanno una scadenza, ma non concorrono a prolungare la vita della SIM". Ciò chiarito, dall'istruttoria condotta, è emerso che tra il 10 febbraio e il 25 marzo 2024 l'istante ha posto in essere, in due distinte occasioni, l'identica condotta volta a beneficiare dell'iniziativa "Porta un amico in Very" e consistita in: - chiedere l'attivazione di una SIM mobile Very Mobile, con contestuale richiesta di portabilità del proprio numero mobile già attivo con altro gestore; - chiedere l'attivazione di un'offerta Very Mobile sulla SIM di nuova attivazione, in conformità a quanto previsto dalle condizioni dell'iniziativa "Porta un amico in Very"; - esercitare immediatamente (o solo pochi giorni dopo l'attivazione) il diritto di recesso chiedendo sia il rimborso di quanto corrisposto per il pagamento dell'offerta sia, contestualmente, l'accredito del bonus ricarica di € 5, già ricevuto, su altra SIM Very Mobile intestata all'istante. Va evidenziato che, in entrambe le occasioni, la procedura descritta dall'offerta in realtà non veniva portata a effettivo completamento, poiché la portabilità veniva negata con causale "MSISDN non appartenente al Donating": circostanza che non ha impedito l'accredito del bonus ricarica da parte dell'Operatore – a dispetto di quanto previsto dalle condizioni dell'iniziativa – e rispetto alla quale l'Utente non effettuava alcun reclamo/contestazione. Posto dunque che la sig.ra XXXXX non avrebbe neppure avuto diritto alle ricariche omaggio erogate dall'Operatore, si evidenzia che per il credito derivante da bonus (che per espressa previsione contrattuale, poteva essere utilizzato esclusivamente per il rinnovo dell'offerta) deve ritenersi escluso il rimborso in caso di recesso. Infatti, ai sensi delle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", approvate con delibera Agcom n. 487/2018/CONS, il credito residuo non comprende "gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa dell'operatore" (par. II, punto 5). Alla luce di tali considerazioni, si ritiene che tutte le richieste formulate nelle istanze qui in decisione non possano che essere rigettate.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXXX, del 10/05/2024, per i motivi di cui in premessa.

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  
Roberto Saini