

DELIBERA n° 27 /2018

Definizione della controversia

Wind Tre S.p.A. (ex Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

GU14/338/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 09/11/2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 novembre 2018 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** Il “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza della Sig.ra _____ acquisita il 27 ottobre 2016 al n. prot. 52570;
- VISTA** la nota del 31 ottobre 2016, prot.n.53091, con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art.15 del Regolamento, l’avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

La Sig.ra _____ con la presente procedura lamenta nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A., (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), di seguito Wind, per la propria utenza mobile prepagata _____ il mancato trasferimento del credito residuo. Nello specifico l’istante dichiara di aver richiesto in data 01/06/2016 per la propria numerazione mobile _____ la cessazione sui sistemi Wind per passaggio ad altro operatore (Telecom Italia S.p.A.) con contestuale richiesta di passaggio del proprio credito maturato pari ad euro 779,25. In data 07/06/2016 il passaggio della propria numerazione mobile avveniva ma veniva trasferito sulla nuova sim _____ solamente la somma di euro 127,00 quale credito maturato. L’istante dichiara di avere chiamato il call-center dell’operatore per reclamare il mancato trasferimento del credito e di aver ricevuto da Wind tramite mail una comunicazione con la quale l’operatore esprimeva il diniego al trasferimento della restante parte del credito residuo.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- 1) la restituzione della somma di euro 652,25 quale credito residuo non trasferito;
- 2) la somma di euro 500,00 per i danni subiti.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

L’operatore Wind nella propria memoria difensiva in riferimento al mancato trasferimento del credito residuo contestato dall’istante evidenzia che l’art 6.2 della Carta Servizi Wind rubricato *Gestione del credito residuo per carte prepagate relative al servizio di comunicazione mobile e personale stautisce che* “Non sarà riconosciuta la restituzione del credito residuo in tutti i casi di disattivazione da parte di Wind a seguito di violazioni degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della carta ricaricabile (si vedano a tal proposito le Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi Wind). 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 13 mesi”. Ed ancora evidenzia che l’art. 8.7 delle Condizioni Generali di Servizio rubricato *Utilizzabilità della ricarica di traffico.....* stabilisce che “*Il Cliente potrà richiedere contestualmente all’operatore di destinazione il trasferimento dell’eventuale credito residuo presente sulla Carta SIM sull’utenza*

attivata presso il nuovo operatore. In ogni caso, sarà riconosciuto il solo traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogate negli ultimi dodici mesi. Orbene, nella fattispecie in esame, a seguito di richiesta da parte dell'istante di cessazione sim e di trasferimento del credito residuo, veniva riconosciuto e trasferito solo l'importo di euro 125,00 a fronte dei 764,25 presenti, in quanto per Wind solo il suddetto importo era frutto di ricariche realmente fatte dall'utente. Il restante importo veniva negato perché frutto di donazioni provenienti da altre sim che avevano maturato credito da abuso di auto ricarica e quindi non trasferibili come da documentazione allegata. In particolare l'operatore evidenzia che l'art. 4.1 delle condizioni di contratto, rubricato "Abuso del Contratto" recita che " Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente.....ed ancora che l'art. 6.1 " Segnalazione dei consumi anomali e sospensione del servizio" dispone che " Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio seconda buona fede e correttezza, evitando utilizzi.....Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente. Si presume personale l'utilizzo del Servizio.....". Quindi l'operatore nella propria memoria rimarca che, con la sottoscrizione del contratto il cliente (l'istante) è posto a conoscenza delle condizioni generali di contratto Wind che esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile e l'utilizzo che il cliente (l'istante) ne deve fare. In merito poi alla gestione del reclamo Wind ha evidenziato di aver opportunamente informato per iscritto l'istante sulle motivazioni del diniego con comunicazione all'indirizzo mail : mariacinziavincenza.denaro@ordineingpa.it.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante di risarcimento del danno, tenuto conto che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza del CORECOM, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

E' doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze né tanto meno si è curato di presentare memoria e/o controdeduzioni a quanto rappresentato dall'operatore Wind. Pertanto la richiesta di cui al punto 1) *della somma di euro 652,25 quale credito residuo non trasferito*, non può trovare accoglimento, in quanto, nel caso di specie, dagli scritti difensivi della Wind e dall'allegata documentazione probante si desume che l'istante nell'utilizzo della utenza mobile, non si è attenuto a quanto prescritto dalle Condizioni Generali di Contratto Wind per il servizio di telefonia mobile sottoscritto.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza della Sig.ra _____ nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) in relazione all'utenza mobile per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 09 NOV 2018



IL PRESIDENTE
Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**

Dott. Alfredo **BUONO**

Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*
arch. *Francesco Di Chiara*

