

	Presidente Componenti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
--	--------------------------	--

### Deliberazione n. 12 del 10 febbraio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia M.C./ WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/302830/2020).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di M.C. del 09/07/2020 acquisita con protocollo n. 0293580 del 09/07/2020;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

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

Nel corso del mese di luglio 2019, l'utente, già cliente Windtre, migra verso altro operatore, acquistando nuove Sim con la clausola della trasportabilità del numero e del credito residuo.

All'attivazione della nuova Sim, Wind ha provveduto alla trasportabilità del numero e del credito trattenendo però la quota di 1,60 euro senza darne alcuna spiegazione. In data 27/07/2019 ore 12.25, a seguito interpellato telefonico, il servizio clienti Wind (identificativo chiamata LQ19QO – operatore italiano) dopo aver ascoltato la richiesta di chiarimenti ha cercato di capire quanto avvenuto e, dopo un'attesa di oltre cinque minuti, non ha saputo dare che una generica spiegazione (ha detto che, forse, era dovuto ad un “bonus” utilizzato in occasione di una delle ricariche effettuate in precedenza.....).

Motivazione contestata immediatamente anche per il fatto che l'importo detratto aveva tutte le caratteristiche di un addebito, seppur non dovuto.

Tale situazione trova riscontro anche nel credito residuo del cellulare della figlia (3459675003) che, essendo di importo inferiore a 1,60 euro, non è stato trasferito ma interamente trattenuto da Wind.

Di tutto quanto sopra espresso, l'utente afferma non esserci traccia nell'account Wind.

L'utente chiede quindi:

i. l'applicazione di una sanzione forfettaria di € 200,00=.

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

Windtre contesta sia la violazione del principio di chiarezza e sinteticità che deve contraddistinguere l'istanza di definizione e sia la richiesta dell'applicazione di una sanzione, in evidente contrasto con la normativa vigente.

Il Gestore rileva altresì, che l'istante ha già depositato un'altra istanza con il medesimo oggetto dell'attuale vertenza, in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto la parcellizzazione della domanda diretta alla soddisfazione della pretesa creditoria si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto.

Windtre evidenzia che il cliente effettuava la migrazione verso altro gestore dell'utenza prepagata numero 329434xxxx in data 23.07.2019, con il trasferimento di un credito residuo pari a € 14,87: Venivano trattenuti € 1,60 a titolo di costo trasferimento credito residuo verso altro gestore, senza però che il cliente reclamasse per contestare tale costo. Nelle condizioni di contratto, all'art. 8.5 (Richiesta del credito residuo) è chiaramente indicato che: “Le prestazioni di rimborso tramite bonifico o assegno di traenza, comporteranno l'addebito di un importo pari ai costi sostenuti da WINDTRE, di 6 (sei) euro. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo rimborsato. Nel caso di riconoscimento del credito su altra SIM WINDTRE, i tempi necessari all'evasione di tale richiesta da parte di WINDTRE sono di circa 5 (cinque) giorni lavorativi. Per il caso di bonifico bancario o assegno di traenza, il credito residuo sarà corrisposto entro 20 (venti) giorni dal ricevimento della relativa richiesta. Il trasferimento del credito su SIM di altro operatore dovrà essere richiesto all'operatore di destinazione, contestualmente alla richiesta di portabilità del numero.

Tale operazione comporterà un addebito pari a 1,60 euro.”

Nella sezione WINDTRE Informa, al seguente Link: <https://www.windtre.it/carta-servizi-windtre/storico-cdc-eobiettivi-di-qualita/> l'istante poteva visionare lo storico con tutte le versioni della Carta Servizi e relativi aggiornamenti. A nulla rileva il fatto della sottoscrizione di un contratto nel 2000, infatti in Italia il servizio di MNP è stato creato il 15 gennaio 2002, da un accordo tra i vari gestori di telefonia mobile e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. La legge n. 40/2007 sancisce il diritto degli utenti al riconoscimento del “credito residuo”.

A fine 2009 veniva introdotta la possibilità del trasferimento del credito residuo da un operatore all'altro durante la portabilità (per il cliente i costi variano da 1 € fino a 1,60 € a seconda dell'operatore Donating, ovvero l'operatore cedente/assegnatario. Si fa presente che già nelle condizioni di contratto del 2010 e nel 2012 era stabilito all'art. 8.9 che: "Le prestazioni di rimborso tramite bonifico o assegno di traenza, comporteranno l'addebito di un importo pari ai costi sostenuti da Wind, di 6 (sei) euro. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo rimborsato.

Nel caso di riconoscimento del credito su altra SIM Wind, i tempi necessari all'evasione di tale richiesta da parte di WIND sono di circa 5 (cinque) giorni lavorativi. Per il caso di bonifico bancario o assegno di traenza, il credito residuo sarà corrisposto entro 20 (venti) giorni dal ricevimento della relativa richiesta. Il trasferimento del credito su SIM di altro operatore dovrà essere richiesto all'operatore di destinazione, contestualmente alla richiesta di portabilità del numero.

Tale operazione comporterà un addebito pari a 1 (un) euro." Inoltre, anche nella Carta servizi del 2014 è chiaramente indicato che: 2.7 Gestione del credito residuo per la prestazione di portabilità del numero mobile "In caso di prestazione di portabilità del numero mobile, potrà essere riconosciuto il credito residuo: tramite richiesta di trasferimento del credito residuo all'operatore di destinazione da effettuarsi contestualmente alla richiesta di portabilità del numero mobile.

La prestazione di trasferimento del credito da Wind su SIM di altro operatore comporta l'addebito di un importo, a titolo di contributo ai costi sostenuti da Wind pari a € 1. Tale importo sarà decurtato dall'eventuale credito residuo da trasferire. "

Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore.

Windtre chiede, quindi, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le seguenti motivazioni. Innanzitutto si rileva che il servizio di MNP (Mobile Number Portability) è quel servizio che consente all'utente di mantenere il proprio numero quando decide di cambiare operatore titolare dell'apposita licenza o concessione, a parità di tipologia di servizio e, dove applicabile, di ubicazione nell'ambito della stessa area locale; tale servizio è stato creato nel gennaio 2002 in seguito ad un preciso accordo tra i vari gestori di telefonia mobile e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

A fine 2009 veniva introdotta dall'Agcom la possibilità del trasferimento del credito residuo da un operatore all'altro durante la portabilità a seconda dell'operatore donating, ovvero l'operatore cedente/assegnatario.

La stessa Agcom indicava chiaramente per ogni singolo gestore quello che doveva essere il costo in euro del c.d. TCR (Trasferimento del Credito Residuo) che nel caso dell'operatore H3G (oggi Windtre) veniva stabilito, appunto, nell'importo di € 1,60.

Windtre ha documentalmente dimostrato che nella procedura di trasferimento del credito residuo tra due distinti operatori, sia la Carta dei Servizi che le Condizioni Generali di Contratto prevedono espressamente che il Gestore di provenienza possa trattenere, decurtandola dall'importo totale del credito residuo, una somma compresa tra € 1,00 e € 1,60. Giova, in proposito, rilevare che le Condizioni generali di contratto disciplinano il rapporto tra Wind ed il cliente in ordine alla fornitura dei servizi di telecomunicazione, e si conformano ai principi e alle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi (Windtre).

Tali Condizioni hanno, quindi, portata generale, e prevalgono su qualsivoglia altro accordo e/o pattuizione, a qualunque titolo ed in qualunque forma, tra Windtre ed il cliente, applicandosi, quindi, all'intera platea dei contraenti, a prescindere dalla tipologia contrattuale/tariffaria applicata al singolo cliente.

Nulla rileva, quindi, l'argomentazione sostenuta dal cliente relativa al fatto di aver sottoscritto il contratto con Windtre nel corso dell'anno 2000, in quanto, da un lato, la stessa portabilità, come detto, è stata introdotta soltanto nel 2002 e, dall'altro, perché al momento della migrazione della propria utenza, avvenuta nel luglio 2019, la relativa procedura di trasferimento del credito residuo era normata, come sopra specificato, dalla Carta dei Servizi e dalle Condizioni generali di Contratto che prevedevano, appunto, un addebito di una somma predeterminata.

A ciò si aggiunga il fatto che la richiesta dell'utente di applicare, nei confronti di Windtre una sanzione di € 200,00, contrasta palesemente con la normativa regolamentare vigente che attribuisce alla sola Agcom un eventuale potere sanzionatorio nei confronti dei gestori di telefonia.

Per quanto sopra argomentato, si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Rigetta l'istanza di C.M. nei confronti di WIND Tre S.p.A. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.
3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente  
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
Dott.ssa Carla Combi