

DELIBERA 237/2023/CRL/UD del 10/05/2023
T. Lxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/102041/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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. 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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di T. Lxxx del 25/03/2019 acquisita con protocollo n. 0130241 del 25/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del numero mobile 33xxxxxxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 25.03.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che: a) nel mese di aprile 2018 effettuava passaggio di gestore da Wind a nuovo operatore; b) nell'effettuare la migrazione non veniva riconosciuto e trasferito da Wind il credito residuo presente sulla sim pari ad € 274,01; c) pertanto, l'istante provvedeva ad inviare, in data 05.07.2018, formale reclamo a mezzo pec senza ricevere alcuna risposta. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. la restituzione del credito residuo, pari ad € 274,01; ii. un risarcimento per i costi e i disagi, quantificato forfettariamente in € 1.000,00, ed espressamente comprensivo anche dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo (pari ad € 300,00).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre, con memoria del 10.05.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando in particolare: a) l'inammissibilità della richiesta risarcitoria di € 1.000,00 alla luce dell'art. 20, comma 4, delibera Agcom n. 203/18/CONS; b) l'infondatezza anche della richiesta di rimborso del credito residuo, dal momento che il credito in questione era rappresentato da bonus, ricariche promozionali appartenenti a tipologie e crediti bonus (esempio "raddoppia la ricarica"), non monetizzabili né trasferibili fra operatori diversi; c) l'operatore ha altresì dedotto di aver dato riscontro scritto al reclamo commerciale con pec del 25.07.2018 e che l'utente aveva comunque utilizzato il servizio in maniera indebita. In base a tali argomentazioni, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante non possano trovare accoglimento. Con la richiesta sub i., l'utente ha domandato la restituzione del credito residuo presente sulla sim al momento del passaggio di operatore. L'istanza è infondata. Dando continuità al consolidato indirizzo dell'Autorità, anche questo Corecom ritiene che "con riferimento al problema della restituzione e/o portabilità del credito che residua sulla usim al momento della scadenza, l'utente ha diritto di ottenere, ai sensi della legge n. 40/2007, la restituzione monetaria del credito residuo limitatamente agli importi che lo stesso abbia "acquistato", con esclusione dunque di quelli derivanti da autoricarica, vista la natura

non monetaria (ma in genere promozionale o di bonus) del traffico riconosciuto dal gestore. Per quanto concerne, infine, il credito autoricaricato e maturato, lo stesso potrà essere riaccreditato, a titolo di bonus non monetizzabile, nei limiti normativamente e contrattualmente previsti. In caso di scioglimento del rapporto contrattuale, tuttavia, l'operatore non sarà tenuto alla restituzione di alcun importo in quanto, appunto, credito da autoricarica" (cfr. Agcom Delibera n. 79/11/CIR). Nel caso in esame, l'operatore ha dedotto e provato che il riferito credito residuo di € 274,01 era costituito interamente da bonus, non monetizzabili. L'istante nulla ha controdedotto in merito nel termine accordato per eventuali memorie di replica, circostanza che avvalorava la deduzione dell'operatore anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c. Con l'istanza sub ii., l'utente ha richiesto un risarcimento per il disagio e i costi subiti, forfettariamente determinato in € 1.000,00, ed espressamente comprensivo dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La domanda è in parte inammissibile e in parte infondata. La richiesta di risarcimento è inammissibile ai sensi dell'art. 20, co. 4, delibera Agcom n. 203/18/CONS, in quanto il petitum richiesto esorbita dalle competenze amministrative del Corecom, involgendo un accertamento cui è preposta l'Autorità giudiziaria, che l'istante potrà sempre attivare nel rispetto delle modalità della legge. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo (art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS), pur ammissibile, è invece infondata in quanto in atti risulta che la pec di reclamo del 05.07.2018 sia stata riscontrata dall'operatore in forma scritta in data 25.07.2018.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. T. Lxxx nei confronti di Wind Tre.
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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini