

**DELIBERA n° 37 / 2018**

Definizione della controversia

1 **WIND Tre S.p.A. ( già H3G S.p.A.)**

GU14/118/2016

***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***

nella seduta del 18/12 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 2017 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 1 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; (di seguito *Regolamento*).

**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 di definizione del Sig. [redacted] : acquisita il 02 maggio 2016 al n. prot. 21982;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**

Il Sig. [redacted] con la presente procedura lamenta nei confronti della WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) di seguito WIND la decurtazione del credito residuo sulla propria **sim privata**.

Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante dichiara che alla data del 06/05/2013 sulla sim era presente un credito residuo pari ad euro 762,33 generato in gran parte da ricariche scratch. Dichiara altresì che fino al mese di giugno 2014 si è limitato ad un traffico di circa euro 5,00 (cinque/00) al mese e che da tale data non ha effettuato traffico di nessun tipo e che nessuna opzione o servizio a pagamento è stato attivato. Riferisce anche, che alla data del deposito dell’istanza sulla sim [redacted] risulta un credito di euro 98,40 (novantotto/40) comprensivo di euro 5,00 (cinque/00) di ricarica effettuata in data del 22/06/2015. Nelle controdeduzioni l’istante **in primis** chiede che le memorie dell’operatore non siano ammissibili atteso che il deposito è avvenuto in ritardo. Altresì evidenzia che il piano sottoscritto non prevedeva alcuna limitazione in ordine al meccanismo di auto-ricarica, né il regolamento contrattuale prevedeva limitazioni circa l’utilizzo del credito residuo accumulato, ovvero distinzioni tra credito derivante da traffico acquistato e credito derivante da meccanismi di auto-ricarica, inteso quest’ultimo come credito puro e non come bonus. Contesta che gli avvisi di ricevimento allegati alla memoria dell’operatore nulla evidenziano in merito al contenuto delle relative raccomandate. In ultimo l’istante disquisisce sulla somma di euro 155,00 (centocinquanta/55), indicata dall’operatore nella propria memoria, come acquisto ricariche dalla data di attivazione della **sim** (17 febbraio 2005) e presenti sulla stessa.

In base a tali premesse l'istante pertanto ha richiesto:

- 1) storico delle ricariche/addebiti;
- 2) rimborso delle somme indebitamente sottratte mediante assegno o in credito puro rimborsabile;
- 3) rimborso di euro 100,00 (cento/00) per il tempo trascorso ed i disagi subiti in base a criteri di equità e proporzionalità.

#### CONSIDERATA

#### la posizione dell'operatore:

L'operatore WIND sia nella propria memoria che nelle successive controdeduzioni eccepisce quanto rappresentato dall'istante in merito ai fatti contestati precisando quanto segue. L'istante in data 17/02/2005 ha attivato la *sim* alla quale è stato abbinato il piano tariffario ricaricabile denominato "Tua Matic". In data 27/07/2005 lo stesso, effettuava un cambio piano verso "Super Tua" che nel 2007 veniva denominata "Super Tua 2007". In data 02/02/2008 la numerazione veniva associata al piano "Super-Tua Più" ed in data 10/12/2012 la *sim* è stata nuovamente associata al piano tariffario "Tua Matic". Nel proseguo l'operatore asserisce che il credito accumulato dall'istante è stato frutto di *bonus* maturati attraverso il meccanismo dell'autoricarica in funzione del traffico ricevuto ed invero tutti i profili associati nel corso del tempo alla *sim* prevedevano un meccanismo di autoricarica. Altresì l'operatore conferma l'assoluta correttezza del proprio operato, in quanto ha preavvisato l'utente della messa in scadenza del credito derivante da autoricarica ben oltre 12 mesi prima della data di messa in scadenza con raccomandate a/r ricevute dall'istante in data 27/03/2013 e in data 17/07/2013. In quest'ultima, tra l'altro, l'operatore comunicava all'istante la data ultima di scadenza del credito derivante da autoricariche in ottemperanza all'ordinanza del Tar Lazio n. 1623/2013. In ultimo l'operatore evidenzia che il cliente dalla data di attivazione della *sim* (17/02/2005) ha acquistato nel corso del tempo ricariche per un importo complessivo pari ad euro 155,00 e che quindi i restanti importi, sono soltanto frutto di autoricariche maturate in virtù dei piani abbinati alla numerazione *de qua* e quindi crediti passibili di scadenza, avvenuta una sola volta per tutte a dicembre 2014 o di ricariche effettuate da call center a titolo di cortesia (quindi non acquistabili) e pertanto chiede il rigetto di ogni richiesta formulata da parte dell'istante.

**la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che di seguito si precisano.

Preliminarmente, deve rigettarsi l'eccezione di irricevibilità della memoria di controparte (WIND) formulata da parte dell'istante per il tardivo deposito della stessa, in quanto dalla documentazione agli atti, il deposito è avvenuto nei termini prescritti dall'art.16 del *Regolamento* approvato con *Delibera n.173/07/CONS* e secondo i modi ed i tempi indicati nella nota di avvio del procedimento prot. n. 23850/2016. Al contrario occorre dichiarare l'irricevibilità delle "considerazioni finali" inviate dell'istante con mail del 02/12/2016 (tra l'altro trasmesse solo al Corecom) perché depositate oltre i termini concessi ai sensi dell'art.16 del sopra citato *Regolamento*. Infatti, il termine per il deposito delle memorie, delle controdeduzione e della documentazione, risulta scaduto in data 04/07/2016, in considerazione del termine dei 45 giorni e degli ulteriori 10, decorrenti dalla lettera di avvio del procedimento del 10/05/2016.

Sempre in via preliminare viene rigettata la richiesta di cui al *punto 3)* perché così come formulata non è ammissibile (*tempo trascorso e disagi subiti*). L'istante poteva semplicemente richiedere il rimborso delle spese di procedure che eventualmente, sarebbero state liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità.

Nel merito, ed in riferimento alla richiesta di cui al *punto 1) storico delle ricariche/addebiti*, la stessa viene rigettata perché volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Infatti, Il Corecom, in base a quanto previsto dall'art.19, comma 4, del *Regolamento* può solo condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Comunque si evidenzia che l'operatore WIND ha depositato a corredo della propria memoria sia il *print screen ricariche acquistate* che il *print screen ricariche ed autoricariche*. Dalla disanima del *print screen ricariche acquistate* si evince che l'istante dalla data di attivazione della sim (17/02/2005) ha acquistato ricariche per un importo complessivo di euro 155,00 e che tale importo è presente sulla sim come riportato in memoria dall'operatore. Pertanto, in merito alle contestazioni mosse da parte istante anche su tale importo, si comunica che le stesse non trovano accoglimento

poiché l'istante non ha prodotto a propria difesa la documentazione cartacea probante degli ulteriori acquisti effettuati per tali ricariche. In merito alle doglianze sollevate dall'istante per la decurtazione del credito residuo effettuata dall'operatore in data 03/12/2014, si significa quanto segue. Il credito accumulato dall'istante è stato generato attraverso il meccanismo dell'autoricarica in virtù dei piani tariffari associati nel tempo alla *sim* ..... come da *print screen ricariche ed autoricariche* depositate dall'operatore. Il consolidato orientamento dell'Autorità, che fa applicazione delle disposizioni contenute nella legge n.40/2007, è che i crediti da autoricarica non sono rimborsabili poiché la loro natura non è monetaria ma promozionale o di bonus i cui relativi importi corrispondono al traffico riconosciuto dal gestore nei limiti normativamente e contrattualmente previsti e sono passibili di scadenza diversamente dal credito acquistato dal cliente. Pertanto, in ordine alla legittimità dell'operazione di messa in scadenza del credito generato da autoricarica si rileva che il gestore ha operato conformemente all'ormai consolidato orientamento dell'Agcom (Delibere n.35/14/CIR, n.91/14/CIR n.614/16CIR) e dei Corecom delegati che hanno recepito quanto disposto dal TAR Lazio con ordinanza n.1623/2013 ormai passata in giudicato, ritenendo legittima la decisione dell'operatore di porre a scadenza il credito da autoricarica, nel rispetto del termine di preavviso dei 12 mesi. Agli atti l'operatore a corredo della propria memoria ha depositato le ricevute delle raccomandate a/r, firmate dall'istante in data 27/03/2013 e in data 17/07/2013, il cui contenuto è stato riportato in memoria, con le quali nella prima, l'operatore comunicava all'istante il cambio piano tariffario e la messa in scadenza del credito da autoricarica maturato, nella seconda l'operatore comunicava il termine di preavviso entro il quale lo stesso poteva essere utilizzato, ed indicato nel termine dei 12 mesi come da ordinanza n.1623/2013 del TAR Lazio. Per quanto sopra argomentato pertanto, la richiesta dell'istante di cui al *punto 2)* non può trovare accoglimento.

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

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dal **Sig. [ ]** : nei confronti dell'operatore per le motivazioni espresse 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, 18 DIC. 2018

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

A handwritten signature in black ink, corresponding to the name Alessandro Agueci.

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**

A large, stylized handwritten signature in black ink, corresponding to the name Giuseppe Di Stefano.

Dott. Alfredo **RIZZO**

A handwritten signature in black ink, corresponding to the name Alfredo Rizzo.

Dott. Antonio **VECCE**

A handwritten signature in black ink, corresponding to the name Antonio Vecce.

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*

arch. Francesco Di Chiara

A handwritten signature in black ink, corresponding to the name Francesco Di Chiara.