

**DELIBERA N. 40/18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXXGAMBAROTTO/WINDTRE S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 29/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 21 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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’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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra XXX Gambarotto in data 11 gennaio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 691;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta l'asserita mancata restituzione del credito residuo da parte dell'operatore WindTre, pari ad euro 1.340,18, relativo alla propria utenza mobile, entro il termine del 14/10/2017, previsto all'art. 8.9 delle condizioni generali di contratto. Precisa di averlo richiesto anche a mezzo pec in data 05/10/2017 senza tuttavia ottenere alcunché.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Restituzione della somma di euro 1.346,18 (euro 1.340,18 credito residuo, euro 6,00 per costo operazione);
- ii. Indennizzo pro die di euro 2,00 dal 15/10/2017 fino alla data dell'effettivo soddisfo;
- iii. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo (richiesto solo nelle memorie di replica);

Allega: Note esplicative, Delibera Agcom 103/17/CONS, Saldo Credito residuo, Condizioni generali di contratto, Estratto dell'All. B) della delibera 227/15/CONS, Pec del 24/09/17 e del 05/10/2017.

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

In merito alla restituzione del credito residuo, precisa che considerato il trasferimento dell'elevato importo del credito di oltre euro 1.000,00, si è resa necessaria una scrupolosa ed approfondita analisi dei reparti competenti sia in osservanza dei principi di correttezza e buona fede che devono essere rispettati dagli utenti nell'uso e nella fruizione del servizio (astenersi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del servizio) che in considerazione della numerosità delle precedenti richieste di rimborso del credito residuo, per consistenti importi, avanzate dall'utente per altre SIM, attivate e poi cessate con richiesta di monetizzazione del credito.

Solo al termine dei detti controlli è stato quindi possibile predisporre il rimborso a mezzo bonifico per euro 1.324,99 con valuta 14/03/2018.

Quanto all'indennizzo per il ritardato rimborso, né nella propria Carta dei servizi né tantomeno nel Regolamento indennizzi Agcom è contemplata tale ipotesi di indennizzo. Conforme in tal senso la Determina Direttoriale Agcom n° 106/16/DIT con la quale l'Autorità riafferma :” *la richiesta dell'istante volta alla corresponsione di un indennizzo per il ritardo nella restituzione del credito residuo risulta inammissibile in quanto esula dall'ambito di applicazione della delibera 73/11/CONS*”.

Precisa, altresì, che a differenza delle delibere citate dall'istante nelle quali l'operatore è stato condannato a corrispondere l'indennizzo per il ritardo nella corresponsione del credito residuo in ragione di tale previsione nelle condizioni generali

degli stessi, l'Autorità nei confronti della società convenuta ha rigettato tale richiesta attesa la mancata previsione nelle condizioni generali di contratto.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Con riferimento alla richiesta di corresponsione del rimborso del credito residuo l'operatore ha dedotto l'avvenuto rimborso con valuta 14/03/2018, comunicando a tal fine il n° di CRO inerente al bonifico effettuato in favore dell'istante: 0311183065207203480166533910IT. Si precisa sul punto che nell'udienza tenutasi il 14/03/2018 l'istante ha ritenuto di non partecipare, né ha trasmesso entro tale data ed in epoca successiva ulteriore documentazione attestante la mancata erogazione di quanto richiesto, pertanto poiché il fatto non è stato in nessun modo contestato, la richiesta è rigettata per cessata materia del contendere.

Quanto alla richiesta dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ancorché domanda nuova rispetto all'istanza di conciliazione e quindi non suscettibile di essere trattata in questa sede, si ritiene, tuttavia, che l'operatore attraverso il proprio comportamento concludente volto al rimborso del credito residuo abbia comunque dato seguito al reclamo dell'istante. Pertanto, in linea con l'interpretazione dell'Agcom sul punto, (cfr n° 172/16/CIR e 184/16/CIR) la richiesta non può che essere rigettata.

Anche la richiesta di indennizzo per il ritardo nella corresponsione del credito residuo va rigettata, atteso che tale ipotesi di indennizzo non è in alcun modo contemplata nelle Condizioni generali di contratto né è richiamata nel Regolamento Indennizzi. Inoltre appaiono del tutto plausibili le ragioni addotte dall'operatore giustificative di tale ritardo, soprattutto in ragione dell'entità dell'importo da corrispondere ed anche del fatto che l'istante aveva già presentato numerose altre richieste in tal senso per altre numerazioni attivate e poi cessate con richiesta di monetizzazione del credito.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Gambarotto nei confronti della società WindTre s.p.a., per le motivazioni espresse 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 21 giugno 2018

**IL RELATORE**

*F. to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F. to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F. to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.