

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

**Deliberazione n. 51 del 25 agosto 2021**

**OGGETTO:** Definizione della controversia Z. I. / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/331815/2020)

**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
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**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 il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 I. Z. del 27/09/2020 acquisita con protocollo n. 0395011 del 28/09/2020;

**Visti** gli atti del procedimento;

**Considerato** quanto segue:

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

L'utente dichiara di aver inviato, in data 23/11/2019, via pec a Wind Tre Spa il modulo di restituzione del credito residuo della sim Wind n. 342746XXXX. Il 27/11/2019 il servizio clienti Wind contatta l'utente confermando il credito presente nella sim, e informandolo che non avevano ricevuto il documento di identità, chiedendo quindi di reinviarlo. Il 29/11/2019 l'utente inoltra nuovamente la richiesta, allegando anche il documento. Il 15/03/2020 invia un reclamo per non aver ricevuto il rimborso del credito, inviando una seconda volta la richiesta completa. Il 16/05/2020 Wind risponde che non ci sono anomalie e che la richiesta non può essere accolta. Con memoria di replica depositata in data 06.12.20, l'utente precisa quanto segue: Contrariamente alla complessa ed artificiosa memoria presentata da Wind, composta di ben 8 pagine (ricordo che l'articolo 16 comma 3 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS richiede esplicitamente di presentare memorie in forma sintetica), la presente memoria è semplice, chiara e breve, come lo sono i fatti riguardanti la mia utenza mobile. La scrivente aveva inizialmente un credito nei confronti di un operatore terzo (Vodafone), ha eseguito alcune portabilità da Vodafone a Wind, Vodafone ha trasferito a Wind il mio credito, e Wind pur confermandone la presenza e l'importo (573.01€) non vuole restituirlo in quanto afferma che esso è "verosimilmente oggetto di PROBABILI comportamenti artificiali a danno dell'operatore da cui è stata fatta la portabilità verso Wind". Quindi Wind, oltre a non fornire alcuna spiegazione a sostegno della sua tesi, sostiene oltretutto che questi probabili comportamenti artificiali non siano stati rivolti verso Wind, ma verso un operatore terzo non coinvolto in questo procedimento. E' documentato il credito che io ho nei confronti di Wind, mentre l'Operatore non porta alcuna prova a sostegno della sua tesi. Mostra oltretutto l'Allegato n.3 contenente solo la segnalazione di Wind a Vodafone, non mostrando l'eventuale risposta di Vodafone, portando quindi ancora una volta solo ed esclusivamente ipotesi e nessuna dimostrazione a sostegno delle tesi che adduce in sua difesa. L'operatore dimostra una grande sufficienza nella sua memoria (parrebbe un copia incolla da altre delibere trovate sul sito dell'AGCOM), in quanto tutte delibere citate da Wind, ovvero: - 193/16/CIR (AGCOM) - 25/2016 Corecom Emilia Romagna - 48/15/CIR - 58/15/CIR - 732/13/CONS - Determina numero 207/RO/2015 Corecom Calabria e la recente - Determina 89/2017 Corecom Calabria non hanno assolutamente nulla a che vedere con il caso in esame in quanto afferiscono a casi in cui l'utente aveva un piano di autoricarica, ed ha abusato del contratto superando i limiti contrattuali di chiamate in ingresso e/o in uscita per generare credito in Wind, mentre dalla memoria stessa e dall'allegato n. 1 dell'operatore e si evince chiaramente che non avevo un piano di autoricarica, quindi non era per me possibile generare credito in Wind. Il credito che ho nei confronti di Wind, come affermato dal gestore stesso, non è stato maturato in Wind ma è stato ricevuto dalla portabilità di un altro operatore. È un credito che Wind ha ricevuto da un altro operatore all'inizio del contratto della mia sim, e di quel credito chiedo nuovamente la restituzione. In merito alla mancata risposta al mio reclamo: Il reclamo da me allegato è la seconda mia richiesta di restituzione credito, quindi è un sollecito ad una richiesta già fatta in precedenza, considerabile quindi come reclamo. In ogni caso, "la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta qualora il riscontro scritto, sia pure reso, non riporti l'indicazione dei motivi e degli accertamenti compiuti non soddisfacendo quindi l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo come dispone l'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. (A tal proposito, solo per citare le delibere più recenti, si vedano: Corecom Abruzzo 29 gennaio 2020, Corecom Lazio 3 luglio 2019, 7 luglio 2019).

L'utente chiede:

- i. il rimborso del credito residuo della mia sim numero 342746XXXX, pari a € 573.01;

- ii. l'indennizzo di mancata risposta al reclamo presentato in data 16 marzo 2020, da calcolare dalla data del primo reclamo + 45 giorni (2 maggio 2020) fino alla data in cui non riceverò una adeguata risposta al mio reclamo, con i motivi del rigetto della mia richiesta e degli accertamenti compiuti, calcolato con 2,5 € al giorno (Art. 12 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

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

All'atto della ricezione della presente istanza la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue. In data 25 novembre 2019 l'istante chiedeva la restituzione del credito residuo presente sulla sim che era stata disattivata per scadenza il 30 dicembre 2018. L'ente competente, ricevuta la richiesta dell'utente, prontamente si adoperava per soddisfare la richiesta, ma, a causa dell'elevato importo del credito residuo, pari a €573,01, si rendeva necessaria una scrupolosa ed approfondita analisi da parte dei reparti competenti in considerazione dei principi di correttezza e di buona fede, che devono essere rispettati dagli utenti nell'uso e nella fruizione del servizio, astenendosi quindi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del servizio. Al termine di tali controlli veniva valutato da Wind Tre che la sim non denotava un profilo d'uso regolare, risultando sostanzialmente strumentale al trasferimento credito da un olo all'altro con successiva richiesta di monetizzazione del credito residuo. Alla luce di quanto ut supra indicato Wind Tre decideva di non trasferire l'importo, in quanto verosimilmente frutto di probabili comportamenti artificiosi a danno dell'operatore da cui è stata fatta la portabilità, volti esclusivamente ad accumulare l'importo richiesto e a monetizzarlo successivamente. Veniva inviata segnalazione interoperatore. Con il presente procedimento l'istante contesta alla convenuta di non aver provveduto alla restituzione del credito residuo presente sulla sim 342746XXXX. Occorre, anzitutto, premettere che presso codesto Ill.mo Co.Re.Com, oltre alla presente definizione, sono pendenti una serie di procedure di conciliazione inoltrate dall'istante e volte alla monetizzazione dell'elevato credito presente su sim prepagate ad essi riconducibili. In relazione alla sim 342746XXXX tale credito risulterebbe frutto di diverse sovrascritture e trasferimenti credito e quindi oggetto di probabili comportamenti artificiosi a danno dell'operatore da cui è stata fatta la portabilità. Le condizioni generali di contratto WIND TRE esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. In particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile, il cliente può effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed usufruire del servizio di connettività internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (art. 3.2 delle condizioni generali di contratto). L'art. 4.1 rubricato "Abuso del Contratto" recita: "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, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne WIND da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali – a titolo di esempio – avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti all' articolo 6.1. Nei casi indicati WIND si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela" (Allegato CGC) In linea con le suddette previsioni contrattuali, le delibere 193/16/CIR (AGCOM), numero 25/2016 Corecom Emilia Romagna, numero 48/15/CIR, numero 58/15/CIR, numero 732/13/CONS, Determina numero 207/RO/2015 Corecom Calabria e la recente Determina 89/2017 Corecom Calabria hanno confermato il principio per cui "corre l'obbligo per il cliente di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto" (articolo 4.1 Condizioni Generali di Contratto) pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto "per l'uso improprio illegittimo del servizio"

(articolo 6.1 Condizioni Generali di Contratto)". All'atto della sottoscrizione della proposta di contratto per l'attivazione delle sim, l'istante ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. La naturale funzione economico-sociale del contratto, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti, va individuata nel servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo, non nel consumo del solo credito, né può affermarsi che l'assenza di un limite massimo di traffico possa legittimare qualsiasi condotta, in violazione delle generali regole di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 del Codice civile) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi. Wind Tre chiede pertanto a codesta Autorità di rigettare la richiesta di trasferimento del credito in conformità con quanto stabilito dal medesimo Allegato A in materia di "Esclusione degli indennizzi" all'art. 14.1: "Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo". Alla luce delle suestiposte argomentazioni, si deve ritenere, pertanto, che nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame e che le richieste dell'istante debbano essere perciò integralmente rigettate. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16 marzo 2020, si rappresenta che tale richiesta non possa trovare accoglimento alcuno considerato in primis che il lo stesso si profila unicamente come richiesta di rimborso di tutti i crediti presenti sulle sim intestate all'utente e non appare equiparabile alla definizione di "reclamo" fornita dalla normativa dell'Autorità di settore e dalle disposizioni della Carta Servizi. La questione in esame trova le sue basi normative nella Delibera AGCOM 179/03/CSP che all'art. 1, comma 1, lett d) stabilisce che il reclamo è "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ...." Quindi il Regolamento AGCOM fissa gli indennizzi dovuti al cliente per la mancata risposta a tale specifica tipologia di reclamo che si sostanzia quindi in una segnalazione. Considerato quanto sopra, è impossibile sostenere che la il reclamo inviato da parte istante dal legale avversario rientri nella definizione normativa di "reclamo". Ad ogni modo la convenuta forniva puntuale risposta. Chiede, quindi, di rigettare tutte le richieste dell'istante, perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate,

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

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste del ricorrente possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: In linea generale, l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.

Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni".

Questa disposizione è stata interpretata dalla delibera n. 416/07/CONS dell'Autorità nel senso di riconoscere implicitamente in capo all'utente che recede "il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme".

La stessa delibera, infatti, diffida gli operatori di telefonia mobile presenti sul mercato ad "ottemperare all'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso ed a quello di portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore", ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo di legge.

Ciò significa che l'istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile tranne per l'ipotesi del credito residuo derivante da bonus/promozioni che, al contrario, non può essere monetizzabile ma da solo diritto al trasferimento su altra sim dell'utente.

Dagli atti del procedimento risulta che l'istante, con PEC del 23 novembre 2019, ha chiesto al Gestore la restituzione, a mezzo bonifico bancario, del credito residuo sulla sim in oggetto.

Il Gestore, però, nella propria memoria difensiva, si limita, ad affermare che "decideva di non trasferire l'importo, in quanto verosimilmente frutto di probabili comportamenti artificiosi a danno dell'operatore da cui è

stata fatta la portabilità, volti esclusivamente ad accumulare l'importo richiesto e a monetizzarlo successivamente".

Trattasi, invero, di affermazioni di mera natura congetturale e apodittica, nella misura in cui l'utilizzo di espressioni quali verosimilmente e probabili non fa che confermare la totale assenza di riscontri probatori e documentali.

A ciò si aggiunga il fatto che, secondo Windtre, i sopra citati comportamenti artificiosi sarebbero (il condizionale è d'obbligo) stati perpetrati ai danni di un altro operatore: affermazione che, in questa sede, non può certamente essere considerata e quindi valutata ai fini istruttori, riguardando, appunto, un altro operatore estraneo alla presente procedura. Sul punto, pertanto, il gestore nulla ha contro dedotto né provato.

Non ha nemmeno provato se e quale parte del credito preteso fosse generato da bonus/promozioni.

Stando così le cose, in assenza di prova contraria delle deduzioni dell'utente, si ritiene di accogliere la richiesta del ricorrente di restituzione del credito di € 573.01= sulla sim 342746XXXX, illegittimamente trattenuto dal gestore, il quale, per altro, non ha formalmente contestato la correttezza del predetto importo.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: l'art. 15 dell'allegato A della Delibera Agcom n. 353/19/CONS. (Regolamento di procedura) prevede espressamente che la documentazione di parte (memoria difensiva dell'operatore nonché eventuali memorie di replica delle parti) debbano essere caricate nel fascicolo documentale, a pena di inammissibilità, entro i termini previsti dalla predetta disposizione regolamentare.

Nel caso specifico l'utente ha caricato il reclamo (del 16.03.20), in data 14.01.2021 e quindi con notevole ritardo rispetto al termine (09.12.2020) entro il quale avrebbe dovuto farlo, e pertanto è come se non esistesse (tamquam non esset) di tal ché non può essere riconosciuto alcun indennizzo in quanto la richiesta è sprovvista, come detto, di qualsivoglia supporto documentale.

**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.** L'accoglimento parziale dell'istanza di Z. I. nei confronti di WIND Tre S.p.A. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta pertanto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento: • a corrispondere la somma di € 573.01= quale rimborso del credito presente nella sim 342 746XXXX.

**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 sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco