CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Componenti Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 48 del 25 agosto 2021

OGGETTO: Definizione della controversia Z. P. / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/342408/2020)

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 Z. P. del 21/10/2020 acquisita con protocollo n. 0435167 del 22/10/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 22/03/2020 l'utente invia, invio tramite pec, il modulo di richiesta di rimborso del credito della sim 373531XXXX. In data 25/04/2020 invia, sempre tramite pec, un reclamo per la mancata restituzione del credito residuo. Ad oggi non ha ricevuto né il credito residuo della sim, né una risposta in forma scritta ed adeguatamente motivata da parte dell'operatore. Con memoria di replica depositata in data 02.01.21, l'utente precisa quanto segue: I fatti sono così riassumibili: - Il 22/03/2020 invio tramite pec la richiesta di rimborso credito residuo della mia sim numero 373531XXXX - Non ricevendo alcuna risposta, il 25/04/2020 invio tramite pec un reclamo - La stessa settimana provo a contattare il call center di Wind Tre, ma gli operatori non sono in grado di aiutarmi - Ho preparato e presentato istanza di conciliazione, l'operatore non mi ha fatto alcuna proposta, ne fornito alcuna spiegazione in merito al mancato rimborso del credito residuo e alla mancata risposta al mio reclamo - Il 14/10/2020 ho partecipato all'udienza di conciliazione dove, ancora, non ricevo alcuna spiegazione da parte dell'Operatore - Ho quindi preparato e presentato istanza di definizione, e solo ora Wind mi informa di avermi già restituito il credito residuo della mia utenza mobile. - Dopo aver effettuato verifiche approfondite ho riscontrato di aver effettivamente incassato l'assegno come indicato nelle memorie Wind, ma chiedo comunque l'indennizzo di mancata risposta al mio reclamo in quanto, se l'Operatore avesse risposto entro i 45 giorni previsti dalla sua Carta dei servizi e da Agcom, non avrei dovuto investire tempo e risorse nel presentare le istanze di conciliazione e di definizione. Aggiungo che "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 soddisfando 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 piu recenti, si vedano: Corecom Abruzzo 29 gennaio 2020. Corecom Lazio 3 luglio 2019, 7 luglio 2019) Inoltre, secondo l'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, all'articolo 8, comma 4: "[i]n caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".

L'utente chiede:

i. La restituzione del credito residuo, pari a € 992,00 della sim numero 373531XXXX;

ii. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato in data 18 aprile 2020.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del 2014 la numerazione 373531XXXX era stata attivata su rete Wind in portabilità dall'operatore Vodafone In data 01 ottobre 2014 l'istante chiedeva disattivazione della sim e il trasferimento del credito residuo mediante assegno La Scrivente convenuta, non rilevando irregolarità e nel rispetto nelle condizioni contrattuali, predisponeva un assegno di euro 969,81 In data 06 ottobre 2014 veniva inviato sms di riscontro Trattasi di assegno num. 6472795563 emesso a favore dell'istante e incassato in data 15 novembre 2014 presso la filiale num. 42020 CAMPODARSEGO Con il presente procedimento l'istante contesta alla convenuta di non aver provveduto alla restituzione del credito residuo presente sulla sim 373531XXXX. Occorre 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 373531XXXX tale credito risulta, in ogni caso, regolarmente restituito mediante assegno regolarmente incassato in data 15 novembre 2014 Preme pertanto evidenziare la pretestuosità della suddetta vertenza e delle richieste presentate, come anche regolato ex art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS. La richiesta avanzata da parte istante risulta essere infatti assolutamente infondata e pretestuosa, per cui la controversia si profila come lite temeraria, posto che la materia del contendere è già cessata, ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Vige nel processo civile la figura dell'abuso del diritto, ovvero un comportamento processuale che si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo, in quanto si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei

procedimenti di definizione del Corecom, nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia processuale. Tali principi non risultano essere stati adottati da parte istante. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si sottolinea che le richieste dell'istante sarebbero state inviate a distanza di sei anni dallo svolgimento dei fatti. Oltre ad aver oggetto un adempimento già effettuato nel 2014 dalla convenuta, si richiama quanto disposto dal regolamento: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Occorre altresì evidenziare come una tardiva contestazione vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria. (Vedi recente Delibera Agcom DELIBERA N. 96/18/CIR). 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 non possano essere accolte. Pe quanto riguarda la richiesta sub i) si rileva che la stessa è già stata assolta dal gestore, nella misura in cui quest'ultimo ha dichiarato che l'importo relativo al credito residuo richiesto dal ricorrente è stato già corrisposto con assegno n. 6472795563 ed incassato in data 15.11.2014, circostanza confermata dallo stesso utente nella propria memoria di replica.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 18.04.20 si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto tale reclamo non aveva nessuna ragion d'essere in considerazione del fatto che Windtre, come sopra precisato, aveva già provveduto a rimborsare l'importo richiesto dell'utente

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. Il rigetto dell'istanza di Z. P. 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. E' 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 — Il Presidente

Dott. Claudio Giulio Rizzato — Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco