



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL LAZIO

**DETERMINAZIONE N.A00030 del 23/09/2019**

## ***Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia***

**Struttura proponente:** Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

**OGGETTO:** Definizione della **Controversia V. Rufini/ WINDTRE XXX (Lazio/D/74/2018)**

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

**L'estensore**  
**Dott.ssa Raffaella Anello**

**Il Responsabile  
del procedimento**

**Il Direttore**  
**Ing. Vincenzo Ialongo**

**Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.**

Data di ricezione: \_\_\_\_\_

Protocollo N° \_\_\_\_\_

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa \_\_\_\_\_

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

**Il dirigente della struttura compe-  
tente in materia  
di bilancio e ragioneria**

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**V. Rufini/ Windtre XXX**

**(LAZIO/D/74/2018)**

### **Registro Corecom n. 24**

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

VISTA l’istanza dell’utente V. Rufini del 19 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’Istante**

L’istante lamenta nei confronti del gestore WINDTRE, il mancato rimborso dell’importo di euro 367,00 quale credito presente sulla sim prepagata 327xxx096.

Ha assunto che in data 20.5.2017 il numero indicato migrava da Windtre ad altro gestore e che, al momento della migrazione, a fronte di un credito residuo di € 369,00, venivano trasferiti solo € 2,00.

Ha assunto, ancora, che in data 25.5.2017 formulava, mediante raccomandata A/R richiesta di restituzione del credito residuo mediante trasferimento su altra sim WINDTRE al medesimo intestata 371xxx043.

Nonostante i solleciti, il gestore rifiutava il trasferimento del credito.

Alla luce di quanto esposto, ha richiesto:

- i. Trasferimento del credito sulla sim indicata;
- ii. Indennizzo di € 1,00 al giorno dal ventesimo giorno successivo alla richiesta di riaccredito;
- iii. € 100,00 a titolo di spese di procedura.

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

L'operatore, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva nella quale ha richiesto il rigetto delle domande precisando che il credito in oggetto sarebbe stato frutto di trasferimenti da altri abbonamenti ex wind con piano BEWIND che avevano in precedenza ottenuto bonus di autoricarica.

Invocava, pertanto, l'uso fraudolento del contratto e l'uso anomalo del servizio contemplati dagli artt. 4.1 e 6.1 delle CGC e concludeva per il rigetto dell'istanza.

### **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.

#### **3.1 Sulla restituzione del credito**

L'odierno istante lamenta, con riferimento all'utenza mobile 327xxx096, oggetto di MNP, il mancato rimborso del credito residuo pari alla somma di euro 367,00 presente sulla sim prepagata medesima.

In particolare, con l'istanza di definizione, ha richiesto la condanna del gestore al trasferimento della residua somma su altra SIM WINDTRE ed alla corresponsione dell'indennizzo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo nella trasferimento del credito residuo.

La domanda è parzialmente accoglibile nei seguenti termini.

*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 raccomandata A/R del 25.5.2017, ha chiesto al gestore non la monetizzazione del credito, bensì la restituzione, a mezzo riaccredito su altra numerazione ricaricabile WIND, del credito residuo sulla sim in oggetto mediante invio del relativo modulo prestampato del gestore.

Sul punto il gestore nulla ha provato.

Non ha provato il presunto uso fraudolento del contratto né, tantomeno, l'uso anomalo del servizio limitandosi, nella memoria difensiva, ad una mera elencazione delle assunte donazioni anomale. Tuttavia, da quella mera elencazione, si ritiene non possano desumersi le favorevoli conseguenze auspiccate dal gestore dal momento che nulla provano di quanto astrattamente sostenuto.

Stando così le cose, in assenza di prova contraria delle deduzioni dell'utente, si ritiene di accogliere la richiesta del sig. V. Rufini di restituzione del credito di € 367,00 mediante riaccredito sulla sim ricaricabile WINDTRE indicata con la A/R del 25.5.2017.

### **3.2 Sulla richiesta di indennizzo per ritardata restituzione del credito residuo**

L'istante chiede, pure, la corresponsione di un indennizzo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo nella corresponsione del credito fino al soddisfo.

La richiesta non può essere accolta.

Le CGC del gestore non contemplano una fattispecie indennizzatoria al riguardo; né tale fattispecie è rinvenibile nel regolamento indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS.

Si ritiene, pertanto, di non accogliere la richiesta sul punto in difetto dei presupposti normativi atti a legittimarla.

### **Sulle spese di procedura**

Quanto al rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, di cui all'art. 19, comma 6, del Regolamento, attesa la parziale soccombenza sulle domande formulate, si ritiene equo riconoscere 50,00 a titolo di spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00

### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. V. Rufini del 19 gennaio 2018 nei confronti della società WINDTRE XXX.
2. WINDTRE XXX è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 50,00, a titolo di spese di procedura, nonché a restituire il credito di € 367,00 mediante riaccredito sulla sim ricaricabile WINDTRE indicata con la A/R del 25.5.2017;
3. WINDTRE XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 4 settembre 2019

Il Direttore  
Ing. Vincenzo Ialongo  
F.TO