

**DELIBERA N. 67-2019**

**XXX XXX/ WIND TRE  
(GU14/112415/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 20/12/2019;

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*”;

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 delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 16/04/2019 acquisita con protocollo n. 0170250 del 16/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza introduttiva il sig. XXX ha lamentato quanto segue : "CON IL NUMERO DI TELEFONO XXX SONO PASSATO A VODAFONE. AL MOMENTO DEL PASSAGGIO IL CREDITO RESIDUO REALE ERA DI 1499,60. MI SONO STATI TRASFERITI SOLO 337,60. CHIEDO IL RIMBORSO DEL CREDITO DI EURO 1162,00.". Inoltre l'esponente ha depositato la nota del 12/11/2018, con la quale ha esposto quanto segue . "Il Credito trasferito su numerazione XXX risulta mio e parzialmente frutto del servizio a pagamento di Wind "RICARICA SMS" (costo euro 0,99). Il servizio non funziona con Bonus ma solo con credito reale, per cui il trasferimento del credito effettuato è composto da ricariche da me pagate. [...] La Sim XXX ha un servizio attivo di Raddoppia la Ricarica (ogni mese si può ricaricare fino a 50 euro e il mese successivo il numero viene ricaricato di altri 50 euro). Il sottoscritto versa tutti mesi sulla Sim XXX, euro 50 e utilizza il servizio a pagamento, RICARICA SMS. Per quanto concerne l'articolo 4.1 da Voi citato, "illecita fruizione dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta", il sottoscritto ha usufruito dell'offerta Raddoppio delle Ricariche e del servizio a pagamento RICARICA SMS da Voi proposti senza avvalermi di nessun artificio".

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

L'operatore ha controveplicato quanto segue."Con l'avvio della procedura in oggetto, come ut supra evidenziato, il cliente contesta il mancato trasferimento del credito relativamente al n. XXX, in seguito alla portabilità verso altro gestore. Afferma che il credito era pari ad euro 1.499,60, mentre è stato trasferito solo l'importo di euro 337,60. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 05/11/2018 veniva disattivata la sim n. XXX cod. cliente XXX per portabilità verso altro gestore e il cliente faceva richiesta di trasferimento del credito presente sulla sim di euro 1.498,60 (doc. 1 – print portabilità e credito trasferito). Tale trasferimento è stato parzialmente negato dalla convenuta in quanto, da verifiche, il credito risultava frutto di donazioni provenienti da sim, intestate allo stesso cliente su anagrafica con codice cliente XXX, che hanno maturato credito da bonus erogati da Raddoppia la Ricarica (doc. 2 – riepilogo bonus e donazioni) - si rileva che il numero donante è intestato all'istante, ma non è indicato per motivi di privacy; ci si rende disponibili ad inserire tale indicazione su richiesta del Corecom). Per tale motivo il gestore non ha ritenuto corretto concedere la somma intera presente sulla sim n. XXX (euro 1.498,60) e da tale importo veniva decurtata la somma

di euro 1.161,00 perché frutto di bonus, concedendo pertanto un trasferimento parziale di euro 337,60. Per le anomalie sopra descritte, la convenuta provvedeva a sospendere anche la sim n. XXX codice cliente XXX (cfr. memoria difensiva prot. 112414), in quanto risultava un utilizzo anomalo in violazione delle condizioni di contratto (art. 4.1 e 6.1) – (doc. 3 – condizioni generali di contratto). Non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento delle richieste formulate da controparte".

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

Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

#### **A) Sul rito**

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

#### **B) Nel merito**

La domanda dell'istante risulta accoglibile per i motivi che seguono.

Al fine di definire la presente controversia, occorre ricostruire la vicenda contrattuale così come si evince da quanto emerge dagli atti del procedimento. Il sig. XXX sarebbe intestatario di due SIM. La prima, la SIM XXX (cod. cliente XXX) ha un servizio attivo di Raddoppia la Ricarica (ogni mese si può ricaricare fino a 50 euro e il mese successivo il numero viene ricaricato di altri 50 euro). Attraverso questa SIM il cliente utilizza il servizio a pagamento, RICARICA SMS., con il quale ricarica un'altra SIM, la n. XXX (oggetto del presente contenzioso, codice cliente XXX) a lui stesso intestata. In data 05/11/2018 il sig. XXX chiedeva la portabilità della SIM n. XXX verso altro gestore e, contestualmente faceva richiesta di trasferimento del credito pari a euro 1.498,60. Tale trasferimento veniva parzialmente negato dalla convenuta in quanto, da verifiche, il credito risultava frutto di donazioni provenienti da SIM, intestate allo stesso cliente su anagrafica con codice cliente XXX che, secondo la ricostruzione dell'operatore, avrebbero maturato credito da bonus erogati da Raddoppia la Ricarica. Per tale motivo il gestore non ha ritenuto corretto concedere la somma intera presente sulla SIM n. XXX (euro 1.498,60) e da tale importo veniva decurtata la somma di euro 1.161,00 perché frutto di bonus, concedendo pertanto un trasferimento parziale di euro 337,60. Secondo tale ricostruzione, pertanto, parte del credito presente sulla SIM non è stato trasferito in quanto non si tratterebbe di credito reale ma sarebbe frutto di bonus ovvero di promozioni. Non si ritiene condivisibile tale prospettazione per i seguenti motivi: 1) Il sig. XXX ha utilizzato, per il trasferimento del credito da una SIM all'altra, un servizio a pagamento (0,99€, per ogni importo trasferito) fornito dall'operatore stesso e chiamato "Funzione Ricarica SMS". 2) Secondo quanto riportato dal sito WIND, "il servizio "Ricarica SMS" è valido solo per i clienti mobili Wind con Ricaricabile. Il credito trasferibile è esclusivamente quello frutto di ricariche. Non è possibile trasferire credito derivante da bonus gratuiti e promozioni". Pertanto, secondo quanto si evince dalle condizioni contrattuali rese note dallo

stesso operatore, non sarebbe possibile trasferire da una SIM all'altra credito derivante da bonus gratuiti e promozioni, mentre tale operazione sarebbe possibile solo e esclusivamente con credito reale, e comunque frutto di ricariche. Tale osservazione, basata sul meccanismo di trasferimento del credito da SIM a SIM ideato dall'operatore stesso tramite il servizio "Ricarica SMS", porta pertanto ad escludere che il credito presente sulla SIM XXX fosse credito c.d. "virtuale" ovvero frutto di bonus, come sostenuto dall'operatore. Inoltre, benchè l'operatore abbia depositato agli atti una schermata (c. "Riepilogo bonus e donazioni") relativa alle operazioni di accredito effettuate sulla SIM n. XXX a partire dal 23 agosto 2016 e fino al 31 dicembre 2016, l'esame di tali dati non consente di ritenere provata la natura di bonus delle somme ivi riportate. Tali considerazioni portano pertanto a riconoscere il diritto da parte del cliente ad ottenere il rimborso della differenza € 1.162,00 non corrisposta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si propone la seguente pronuncia:

in accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore WIND, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a titolo di rimborso, la somma di € 1.162,00.

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.

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.

Torino, 20 dicembre 2019

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis