

DELIBERA n° 117 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ WIND TRE S.p.A.

GU14/124/2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOMSICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “Regolamento”), l'Autorità ha delegato il CORECOMSICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”;
- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della XXXXXXXXX acquisita il 5 marzo 2018 prot. n°12042 .

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Con l’istanza di definizione il signor XXXXXXXXX n.q. di socio amministratore della società XXXXXXXXX S.r.l., contesta e chiede, all’operatore WIND TRE S.P.A., premesso di avere, in data 28\09\2017, sottoscritto con l’agente WIND signor XXXXXXXXX un contratto da privato che comprendeva una sim volf, una sim dati, collegati con 30 GB, al costo di € 20,00 mensili, in regalo un tablet più una saponetta. La saponetta non è mai arrivata. Il secondo contratto sottoscritto sempre con il signor XXXXXXXXX in data 16\10\2019, comprende la portabilità di due sim vole illimitate con 15 GB al costo di € 10,00 mensili a sim. Dopo qualche giorno veniamo a conoscenza del fatto che il contratto risulta business anziché privato.

Da qui partono mail oltre il disconoscimento del contratto.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 5 marzo 2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. Note di credito e storno totale per le fatture ricevute fino ad oggi a nome di XXXXXXXXX S.r.l.;
2. Fattura intestata a XXXXXXXXX con tariffe concordate al momento del contratto;
3. Il ricevimento della saponetta, non ancora arrivata;
4. Annullamento del contratto aziendale da me disconosciuto, sin dal primo giorno, a carico della Wind;

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La WIND TRE nella propria memoria difensiva eccepisce che in via preliminare, relativamente alle richieste avanzate dall’istante, finalizzate alla consegna apparato nonché all’annullamento del contratto, si eccepisce che ai sensi di quanto statuito dall’art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con

delibera n.173\07\CONS “L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza ,può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto ,dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità “restando esclusa ogni altra pronuncia. Le evidenziate richieste, volte piuttosto a obbligare l’operatore ad un facere, non rientrano tra quelle contemplate dal Regolamento e, come tali, si ritengono pertanto inammissibili. Si evidenzia che dette richieste non risultano previamente formulate in sede del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, bensì dedotte per la prima volta nell’ambito della presente procedura di definizione, pertanto si ribadisce in tal senso l’inammissibilità secondo quanto disposto dall’art.14 del succitato regolamento. Con formulario GU14 il signor XXXXXXXX lamenta un asserita errata attivazione del profilo contrattuale ,ossia per uso affari piuttosto che privato, relativamente alle numerazioni mobili XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX. In merito a tale doglianza, si evidenzia quanto segue: - la numerazione XXXXXXXXXXXX veniva attivata tramite portabilità del precedente operatore (su numerazione nativa Wind XXXXXXXXXXXX) a seguito del relativo contratto per uso affari sottoscritto in data 28\09\2017. Come da suddetto contratto, venivano altresì attivate una SIM dati Wind, corrispondente alla numerazione XXXXXXXXXXXX e un terminale WindTab10. In data 9\10\2017 si provvedeva ad inviare, per ciascuna SIM, relativo SMS di conferma attivazione, da cui si evinceva sia il listino attivato che il relativo profilo “business”. La portabilità del n. XXXXXXXXXXXX veniva regolarmente espletata l’11\10\2017. Il terminale sopra indicato veniva regolarmente consegnato in data 18\10\2017. Le numerazioni XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, con listino My Unlimited 15 Giga, venivano attivate a seguito ulteriore sottoscrizione del 16\10\2017, con portabilità dal precedente operatore, (Wind), perfezionatesi il 27\10\2017. In data 24\10\2017 si provvedeva ad inviare, anche per le suddette SIM, relativo SMS di conferma, dal quale si evinceva sia il listino attivato che il relativo profilo “business”. A seguito delle attivazioni, si provvedeva ad emettere le relative fatture per canoni e consumi effettuati, e dai tabulati di traffico, il servizio risulta fruito, ma l’istante non ha provveduto al pagamento di tutte le fatture finora emesse, per un totale di €1280,95. A seguito di contatto telefonico informativo, il servizio clienti aveva proposto al cliente un eventuale cambio di listino secondo le proprie esigenze, non accettato dallo stesso che lamentava di avere attivato un contratto per uso privato piuttosto che affari. A

seguito di comunicazione avvenuta a mezzo pec, nella quale il cliente segnalava che il contratto sottoscritto sarebbe stato ad uso privato, la società non riscontrava anomalie circa detto profilo contrattuale, posto che la documentazione prodotta dall'istante era parimenti relativa a Proposta di Contratto per i Servizi Wind Tre Business ed i servizi e i listini attivati erano conformi a detta documentazione. La società provava a contattare l'istante, risultato irreperibile. Pertanto, si provvedeva ad inviare al cliente relativa comunicazione di riscontro, comunicando che il reclamo non poteva essere accolto. Alla luce di quanto sopra esposto e documentato, si ritiene che alcuna responsabilità sia da imputarsi alla convenuta. Il servizio e la tipologia di contratto, per uso business\affari risultano, difatti, essere conformi alla documentazione prodotta anche dall'istante stesso, sulla quale è chiaramente indicato che la stessa è finalizzata ad attivazione di servizi business. Con riferimento all'asserito "disconoscimento", deve evidenziarsi che, stante la regolare documentazione contrattuale in possesso della scrivente e prodotta in atti, a fronte della quale si è provveduto all'attivazione delle utenze, si ritiene che la relativa istanza non può essere presa in considerazione in questa sede, non rientrando nel possibile oggetto della decisione amministrativa della controversia ed esulando dall'ambito di applicazione del Regolamento ai sensi dell'art.2 della delibera n.173\07\CONS, essendo piuttosto demandata all'autorità giudiziaria ordinaria. Voglia l'Autorità rigettare tutte le domande proposte dall'istante, perché del tutto infondate, in subordine ex art.1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito\credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

Considerata la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. Il signor XXXXXXXX n.q. di rappresentante legale della XXXXXXXX S.r.l. afferma di avere sottoscritto un contratto da privato con la società WIND e disconosce il contratto Business che allega al ricorso. Afferma che dopo avere constatato quanto lamentato ha inviato e mail per disconoscere il contratto business. Nel documento GU14, nella parte relativa alla descrizione dei fatti, dichiara di avere sottoscritto con l'agente della compagnia un contratto in data 28\09\2017, e un secondo contratto in data 16\10\2017, che comprendeva la portabilità di due sim vole illimitate con 15 GB. Dalla memoria dell'operatore si evince che queste sim erano già Wind business e quindi, quelle inviate erano, anch'esse con profilo business, caratteristica che si evinceva sia dal

listino attivato che dal profilo. La documentazione prodotta dall'istante è relativa a Proposta di Contratto per i Servizi Wind Tre Business, e i listini attivati erano conformi a detta attivazione. Per ovviare ad un ipotetico errore il servizio clienti dell'operatore, contattato il cliente offriva un eventuale cambio di listino secondo le esigenze dello stesso, ma tale proposta non veniva accettata. Il ricorrente afferma, ma non prova, che la sua volontà era quella di sottoscrivere un contratto ad uso privato. Dalla documentazione prodotta non vi è dubbio che il contratto sottoscritto è di natura business, e all'atto della sottoscrizione non poteva essere indotto ad equivoco, essendo ben visibile in altro nel contratto la dicitura "Proposta di Contratto per i Servizi Wind Tre Business".

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di rigettare le istanze della XXXXXXXXX S.r.l. ,in persona del rappresentante legale signor XXXXXXXXX nei confronti della WIND TRE S.p.a. .

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

