

**DELIBERA n° 118 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / WIND TRE S.P.A. (GIÀ H3G)**

**GU14/160/2018**

***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 e 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 CORECOM SICILIA 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 CORECOM SICILIA 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 Sig.ra XXXXXXXXX acquisita il 12 marzo 2018 al prot. n°13733;

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

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

La Sig.ra Lupo riferisce di aver sottoscritto un contratto con WIND Tre S.p.A. (già H3G) per l’utenza mobile n° XXXXXXXXXXXX, in cui si obbligava al pagamento tramite RID, di 30 rate mensili dell’importo di € 10,00 ciascuna e che di queste ne sono state pagate 28. L’istante rappresenta che le restanti 2 rate non risultano addebitate e riferisce che secondo la Wind l’addebito non è stato possibile per carenza di fondi, fatto che l’istante contesta. L’istante inoltre, afferma che non ha ricevuto neanche i bollettini necessari in uso per il pagamento, ma che ha ricevuto una intimazione per il pagamento di € 437,58 da parte di una società di recupero crediti per conto di Wind. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 12 marzo 2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- a) l’annullamento dell’importo di € 350,00 e pagamento solo di € 40,00;
- b) il ritiro della pratica di recupero crediti da parte del gestore;

**CONSIDERATA la posizione dell’operatore:**

La WIND Tre S.p.A. (già H3G di seguito Wind) nella propria memoria difensiva rappresenta che il 05.11.2015, veniva sottoscritto un contratto con l’utente, che include associato al n° XXXXXXXXXXXX un Kit Samsung Gal.S6 Ege32 Wht+Sim1ENAN04G del valore di € 699,90 da 30 rate di € 10,00 con entry fee pari ad € 149,90. L’operatore riferisce che le rate successive alla sedicesima restavano insolute, che già dalla prima fattura n. 96000009608984 risultava insoluta per revoca del RID con causale “mancanza fondi”. Wind precisa che ha informato immediatamente l’utente con SMS. In data 01.10.2017 Wind emetteva fattura 960000013027857 di € 350,00 comprensiva delle rate a scadere e della maxi

rata di € 250,00. Wind infine evidenzia che in sede di conciliazione, al fine di una bonaria composizione della controversia, aveva avanzato una proposta transattiva, in cui era disposta a stornare la maxi rata di € 250,00, fermo restando l'impegno dell'utente a corrispondere le rate residue dalla diciassettesima in poi, ma controparte rifiutava. In base a tali premesse chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

Preliminarmente occorre rilevare che le domande a) e b) vanno trattate congiuntamente.

- E' necessario rilevare che in sede di conciliazione Wind si era resa disponibile, ai fini di una composizione bonaria della controversia, a stornare la maxi rata di € 250,00 fermo restando l'impegno dell'utente alla corresponsione delle rate residue (dalla 17 in poi), proposta rifiutata dall'istante.

- Per quanto concerne la posizione dell'istante, si prende atto che le richieste da questa formulate sono risultate molto generiche, prive di dettagli ed inoltre non sostenute da elementi probatori. L'istante a sostegno delle proprie richieste, non ha prodotto alcuna documentazione che possa comprovare le proprie doglianze, *in primis*, non ha prodotto documentazione attestante l'avvenuto pagamento delle 28 rate indicate nell'istanza di definizione.

- Deve inoltre considerarsi, che l'istante non ha contestato né le affermazioni contenute nella Memoria Wind datata 02.05.2018, né i documenti ad essa allegati. Le affermazioni di Wind, non contestate dall'istante, possono essere valutate come ammesse ai sensi dell'art. 115 c.p.c., l'utente, infatti, nel termine assegnatole per le memorie di replica non ha contestato, nemmeno con una generica formula di stile, la produzione documentale di Wind. Il fatto incontestato, dunque, è che le fatture indicate da Wind nella propria memoria risultano insolute.

Deve tenersi conto che con la sottoscrizione del contratto e dell'allegato "Telefono incluso" delle Condizioni Generali di Contratto, che all'art. 4 stabilisce: "*... in caso di inadempimento ...(omissis) o in caso di mancato pagamento per due mesi consecutivi del costo di una delle offerte prepagate compatibili con l'offerta Telefono Incluso, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di*

*tutte le restanti rate mensili dovute, inclusa l'eventuale rata finale.*”, l'utente ha sottoscritto delle clausole che sono dallo stesso conosciute e che in generale, i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, impongono al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo, atto a giustificare la mancata corresponsione. Infatti, nessuna responsabilità si può addossare all'operatore che ha tempestivamente informato l'utente tramite SMS, come da documentazione versata in atti, dell'impossibilità all'inoltro della fattura nei modi convenuti (tramite RID), pertanto era onere dell'utente, concordare una diversa modalità di pagamento o diversamente saldare le fatture, utilizzando i bollettini postali anziché mantenere uno stato di insolvenza. La mancata contestazione dell'istante, non consente diverse interpretazioni della situazione, determinando pertanto il rigetto della domanda in merito allo storno richiesto dell'insoluto quantificato in euro € 350,00 e di conseguenza il rigetto della richiesta di ritiro della pratica avviata dall'operatore per il recupero delle somme contestate.

Considerato il mancato accoglimento delle richieste formulate dall'istante ed il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, tenuto conto che l'Operatore aveva formulato proposta transattiva in sede di conciliazione, ai sensi dell'art. 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

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. Il rigetto integrale dell'istanza della Sig.ra XXXXXXXXX per l'utenza mobile n° XXXXXXXXXXXX nei confronti di Wind Tre S.p.A. (già H3G), per le motivazioni sopra riportate
2. Dispone la compensazione delle spese.

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 Maria Annunziata Astone*



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

*arch. Francesco Di Chiara*

