

DELIBERA n° 126 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / WIND 3 S.P.A. (GIÀ H3G)

GU14 / 226 / 2017

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 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 ditta XXXXXXXXX, acquisita il 09 maggio 2017 prot. n° 26423;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

l’istante, titolare delle utenze mobili n° XXXXXXXXXXXX e n° XXXXXXXXXXXX Wind 3 S.p.A. (già H3G di seguito Wind) riferisce di aver subito dal proprio gestore, addebiti riconducibili a pratiche commerciali scorrette, ovvero nell’attivazione di prodotti di servizi non richiesti e nell’omesso avviso del passaggio ad altra tariffa e al relativo costo. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 09.05.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. il rimborso della somma indebitamente pagata pari a € 1.750,57;
2. la corresponsione dell’indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di attivazione dei servizi non richiesti;
3. La corresponsione di € 100,00 per le spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La Wind 3 nella propria memoria difensiva nel merito, ha contestato la responsabilità che le è stata addebitata dall’odierno istante, evidenziando che le utenze oggetto delle odierne contestazioni, non sono più attive da Wind, il n° XXXXXXXXXXXX non è più attivo per portabilità verso altro gestore in data 20.03.2017 e il n° XXXXXXXXXXXX, risulta disattivato su richiesta del cliente sempre in data 20.03.2017. L’operatore rileva che, a prescindere dalla fondatezza della richiesta di rimborso delle somme indebitamente pagate, in data 04.04.2017 ha emesso nota di credito in favore del cliente, pari ad € 1.059,55, n° 1790032824 in compensazione della fattura n. 1774121686 per l’importo di € 475,76 e della fattura n. 1774350539 per l’importo di € 601,79. Sul punto, Wind evidenzia che tale rimborso comporta la cessata materia del contendere, anche in considerazione che le fatturazioni sono risalenti e non sono state contestate nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto. Wind inoltre rileva, che i propri servizi sono assistiti da “*wap billing*”, in quanto il contenuto

erogato dai provider è garantito dall'operatore con accertamenti molto stringenti, effettuati da una specifica piattaforma (HUB), che verifica che l'utente abbia selezionato sul tasto di conferma/acquisto, autorizzando la positiva conclusione ed il susseguente addebito, solo se tale azione viene compiuta da parte dell'utente, contestualmente alla fase di attivazione, il provider provvede ad inviare il "welcome message" che informa il cliente sulle modalità di disattivazione e di fruizione del servizio erogato, pertanto, precisa Wind tali servizi possono essere erogati solo volontariamente. L'operatore precisa che l'istante non ha mai contestato gli importi delle fatture emesse da H3G, se non per la prima volta con reclamo del 11.03.2017, evidenziando che le richieste avversarie si riferiscono a fatture del 2014 in poi.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

le richieste formulate non meritano accoglimento, per le motivazioni di seguito specificate.

- Relativamente alla richiesta di cui al punto 1) si rileva che , in data 04.04.2017, il gestore ha emesso nota di credito in favore del cliente, pari ad € 1.059,55, n° 1790032824 in compensazione della fattura n. 1774121686 per l'importo di € 475,76 e della fattura n. 1774350539 per l'importo di € 601,79, ristorando l'utente del disagio subito, a sua detta "a prescindere dalla fondatezza". Per contro si evidenzia che l'istante nella produzione versata in atti non allega prove relative a dei reclami per le fatturazioni risalenti, pertanto si ritiene che la richiesta non possa essere accolta, considerato che l'istante non ha comprovato le sue ragioni con supporto probatorio sufficiente.

- In ordine alla richiesta di cui al punto 2), la richiesta non è accolta perché generica ed indeterminata, infatti l'istante con memoria depositata il 31.05.2017 richiama a quanto dedotto nel formulario GU14 ove nulla è precisato. In assenza di riferimenti o indizi circostanziati che possano rendere condivisibili le doglianze, viene meno la certezza della pronuncia

- in merito alla richiesta di cui al punto 3) si dispone la compensazione delle spese di procedura 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 ditta XXXXXXXXX per le utenze mobili n° XXXXXXXXXXXX e n° XXXXXXXXXXXX nei confronti di Wind Tre S.p.A. (già H3G);
2. la compensazione delle spese.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "Regolamento".

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