

DELIBERA n° 135 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / WIND TRE S.P.A. (GIÀ H3G)

GU14 / 298 / 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 del Sig. XXXXXXXXX acquisita il 23.06.2017 prot. n° 33744;

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

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

il Sig. XXXXXXXXX intestatario delle utenze telefoniche XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, espone che in data 17.07.2016 si recava in un punto vendita H3G (Omsicily S.r.l., codice rivenditore 9000782158) presso l’aeroporto Bellini di Catania, per aderire all’offerta “Promo Ufficio 3” che prevedeva l’abbinamento delle offerte “My Business Unlimited Special” + “My Business Internet M”. In data 19.07.2016, non avendo ricevuto il Pocket Cube, previsto dall’offerta, si reca nuovamente nel punto vendita per richiederlo. A quel punto il venditore si rende conto di aver fatto firmare il contratto di una offerta differente (“Unlimited Plus” anziché “Unlimited Special”). Quindi gli viene proposto la sottoscrizione di un ulteriore contratto con la promessa di annullare il precedente contratto e gli viene fornita una nuova sim con la numerazione temporanea XXXXXXXXXXXX sulla quale sarebbe dovuta avvenire la portabilità del numero XXXXXXXXXXXX e che sarebbe stata attivata l’offerta “Unlimited Special” già richiesta. A tutt’oggi l’istante si ritrova con due utenze attive diverse a suo nome, entrambe pagate anche se contestate. Dopo diversi reclami telefonici, l’utente in data 21.10.2016 invia al gestore un reclamo via fax senza ottenere alcun riscontro, quindi presenta in data 04.11.2016 agli uffici della Polizia di Stato presso l’aeroporto Bellini di Catania, una denuncia esposto nei confronti del rivenditore.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 23.06.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
2. indennizzo per mancata trasparenza e correttezza contrattuale;
3. Indennizzo per mancata attivazione dell’offerta richiesta alla numerazione XXXXXXXXXXXX;
4. Indennizzo per mancata disattivazione dell’utenza XXXXXXXXXXXX;
5. Rimborso di tutti gli importi pagati per un servizio non richiesto;

6. Sorno di tutte le fatture di prossima emissione e chiusura ciclo fatturazione per l'utenza XXXXXXXXXXXX;
7. Riallineamento del profilo tariffario richiesto alla numerazione XXXXXXXXXXXX.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

Non si rinviene alcuna atto difensivo depositato dall'operatore.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

Preliminarmente si rileva che non risulta che l'operatore abbia versato in atti memorie o scritti difensivi, tale mancanza, non può essere interpretata come accettazione delle ragioni della controparte e in questi casi, la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti. L'indagine probatoria, comunque, conduce all'accertamento di una responsabilità del gestore, è evidente che il rivenditore non è esente da colpa, in quanto avrebbe dovuto informare il cliente preventivamente e successivamente in merito alle condizioni contrattuali, o quantomeno attivarsi con serietà per far rientrare le criticità avvertite nell'immediato dall'utente. si pone rilievo al fatto che l'operatore ha manifestato un comportamento non collaborativo, perché a fronte dell'errore riconosciuto dal rivenditore, (che per ovviare all'errore fatto, ha proposto una ulteriore vendita con la promessa di annullare la precedente) avrebbe dovuto assistere l'utente per il grave disagio arrecatogli. Dalle risultanze istruttorie emerge che il Sig. XXXXXXXX, si sia attivato formalmente, il 21.10.2016, con l'inoltro di un reclamo per la contestazione dell'attivazione di servizi non richiesti, che non è stato riscontrato da Wind.

Per tutto quanto sopra considerato, le richieste dell'istante, vengono trattate congiuntamente, perché tenuto conto della natura delle richieste e del comportamento complessivo delle parti, appare equo riconoscere oltre allo storno di tutte le fatturazioni inerenti al contratto stipulato non richiesto dall'utente, l'indennizzo ex art. 8 Del. 73/11/CONS per l'attivazione di servizi non richiesti. Di conseguenza, posto che il reclamo è stato inviato il 21.10.2016 e l'istanza di definizione è stata depositata il 21.06.2017, si computano 243 giorni, con un indennizzo giornaliero di euro 5,00, la somma che Wind dovrà corrispondere è di euro 1.215,00, tale

indennizzo, assorbe tutte le altre richieste dell'istante, oltre lo storno di tutte le fatturazioni indebite inerenti al contratto stipulato non richiesto.

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 Sicilia, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato, all'unanimità dei presenti, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (già H3G)

DELIBERA

1. La Wind Tre S.p.A. (già H3G) è tenuta corrispondere in favore dell'istante, in relazione alle utenze XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX, l'importo di euro 1.215,00 (milleduecentoquindici/00) a titolo di indennizzo ex art. 8 All. A, Del. 73/11/CONS oltre lo storno di tutte le fatturazioni inerenti al contratto stipulato non richiesto.
2. Di rigettare le ulteriori domande dell'utente.
3. La Wind Tre S.p.A.. dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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