

DELIBERA n° 144 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ WIND TRE S.p.A.

GU14N. 352/18

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, 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. ~~XXXXXXXXXX~~ acquisita in data 28.05.2018 al protocollo n. 288968;

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

CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**

In data 10.11.2017, il ricorrente, aderendo ad una promozione prospettataagli dalla H3G presso un punto vendita di Palermo, acquistava quattro schede sim due delle quali per il traffico voce e due per la connessione internet tramite il c.d. “cubo”.

L’offerta *de qua* prevedeva uno sconto del 50% per il traffico voce ovvero € 7,50 per ciascuna sim.

Il mese successivo veniva emesso dalla H3G ordine di pagamento per le due sim internet pari ad € 62,22 che venivano, pertanto, contestate dall’istante con reclamo inviato al Gestore in data 15.01.2018 con cui veniva richiesto il rimborso di quanto indebitamente pagato e la rescissione del contratto senza applicazione della penale.

Con istanza del 09.04.2018 il ricorrente depositava istanza per il tentativo di conciliazione chiedendo di “*imporre alla compagnia telefonica di esigere i pagamenti per le cifre pattuite con il rivenditore e come specificato nella brochure e chiusura del contratto senza penale a causa di responsabilità del H3G*”.

In data 21.05.2018 veniva esperito il tentativo di conciliazione con esito però negativo non addivenendo le parti ad alcun accordo e pertanto, in data 28.05.2018, veniva presentata istanza per l’avvio del procedimento di definizione con cui venivano reiterate le domande contenute nell’istanza di conciliazione.

Il 04.12.2018, si teneva l’udienza di discussione ove però parte istante, benché regolarmente convocata con mail del 15.11.2018, né si presentava né depositava memorie difensive e pertanto non risultava possibile il tentativo di definizione. Contattato telefonicamente dal Responsabile del procedimento, il ricorrente, in tale circostanza, evidenziava che nessuna mail era pervenuta e che l’ufficio avrebbe dovuto inviare la convocazione a mezzo pec.

Replicava il Corecom che l’invio era avvenuto all’unico indirizzo indicato dall’istante in sede di presentazione della domanda e che comunque, fermo restando

il mancato diritto di replica alla memoria del Gestore, nessun pregiudizio lo stesso avrebbe patito in quanto la decisione sarebbe stata presa sulla base della documentazione depositata.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Wind Tre S.p.A.:

La Wind Tre, presentando la propria memoria difensiva entro i termini, asserisce la correttezza del proprio operato gestionale.

Rileva, ammettendo la propria responsabilità, che l'ordine relativo alle sim per il traffico voce non è stato caricato correttamente e quindi è stato emesso un ordine di pagamento errato ossia € 15,00 anzicchè € 7,50 mentre nessuna anomalia è stata riscontrata sulle sim dati.

Precisa la Wind Tre che successivamente l'utente, senza aver inoltrato alcun reclamo, in data 29.11.2017 disattivava le utenze voce mediante portabilità ad altro gestore e che l'unico reclamo pervenuto, come ammesso anche dall'istante, è quello relativo al 15.01.2018 e pertanto se la stessa fosse stata resa edotta dell'errore si sarebbe senz'altro adoperata per la risoluzione del disguido amministrativo.

Ad ogni buon conto, al fine di rettificare gli importi erroneamente fatturati, la Wind Tre emetteva due note di credito di 9,15 (iva inclusa).

Specifica infine il gestore che l'utente risulta debitore della complessiva somma di € 490,89 relativa a canoni scaduti e importi generati per l'interruzione anticipata.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

In via preliminare senza entrare nel merito di una presunta responsabilità della Wind Tre relativa al proprio operato gestionale si rileva che, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte.

All'uopo si evidenzia, come più volte ribadito dall'Agcom, l'incompetenza di questa Autorità in materia in provvedimenti che esulano il riconoscimento di rimborsi, storni ed indennizzi previsti dall'Allegato A Delibera Agcom 73/11/CONS.

Il ricorrente, nelle domande formulate nelle istanze depositate chiede a Codesto Organo giudicante di *“imporre alla compagnia telefonica di esigere i pagamenti per le cifre pattuite con il rivenditore e come specificato nella brochure e chiusura del contratto senza penale a causa di responsabilità della H3G”*.

Si rileva che il Corecom non ha facoltà di emettere provvedimenti volti alla condanna di un *facere* che esula dai poteri riconosciuti dall'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti.

Nulla dovrà pertanto essere riconosciuto per le spese relative al procedimento.

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

Il rigetto dell'istanza di definizione di cui al GU14 presentato da XXXXXXXXX il 28.05.2018.

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

