

DELIBERA n° 151 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX/WIND TRE (GIÀ H3G)

GU14/376/2017

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 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 XXXXXXXXX acquisita il 19 luglio 2017 al prot. n°46847;
- 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 XXXXXXXXX, riferisce che nel novembre del 2016 richiedeva alla società convenuta, l’attivazione dell’offerta “Unlimited Azienda” sulle sue utenze, n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX, al canone promozionale di € 10,00 mensili per ciascuna utenza e senza costi di attivazione; subito dopo la stipula, lo stesso gestore inviava l’apposita informativa relativa all’offerta attivata. L’istante rappresenta che tuttavia gli importi fatturati non corrispondevano a quelli indicati nell’offerta in quanto i canoni venivano addebitati senza lo sconto previsto e inoltre venivano addebitati anche i costi di attivazione, e nonostante il reclamo inoltrato del via fax 02.02.2017 e la fatturazione contestata, dal 07.03.2017 l’operatore sospendeva il servizio su entrambe le utenze senza preavviso. In data 14.03.2017 l’istante migra verso altro operatore e paga l’importo che ritiene dovuto di € 60,00 per tre mesi (gennaio, febbraio e marzo). L’istante pone in evidenza che non è ripristinato il servizio sull’utenza XXXXXXXXXXXX e che ha subito l’addebito illegittimo di € 61,43 a titolo di recesso anticipato per entrambe le utenze sospese pertanto in data 04.05.2017 ha inoltrato un successivo reclamo.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 19.09.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. indennizzo per sospensione del servizio mobile sull’utenza business n. XXXXXXXXXXXX, dal 07.03.2017 al 26.05.2017 per un totale di 81 giorni;
2. indennizzo per sospensione del servizio mobile sull’utenza business n. XXXXXXXXXXXX, dal 07.03.2017 al 14.03.2017, per un totale di 8 giorni;
3. indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti del 02.02.2017 e del 04.05.2017, dal 17.03.2017 e sino ad oggi per un totale i 223 giorni;
4. storno delle morosità pendenti;
5. rimborso per spese di procedura e assistenza;

CONSIDERATA La posizione dell'operatore:

Wind sostiene di avere applicato le condizioni convenute in occasione della stipula telefonica del contratto e di aver successivamente adempiuto agli obblighi informativi, inoltre, nelle proprie memorie asserisce di avere tariffato tutto il traffico generato dalle utenze di cui si tratta, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari. L'operatore ritiene che i solleciti di pagamento inoltrati all'utente scaturiscono dal comportamento negligente ed imperito della parte istante e che i reclami sono stati riscontrati puntualmente.

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 la seguente motivazione.

Preliminarmente si considera che l'offerta contrattuale pattuita, prevedeva un canone mensile di € 10,00 per ciascuna sim, questo evidenzia una inadempienza da parte del gestore nei confronti dell'utente che aveva confidato nella "promessa" contrattuale e che quindi legittima la pretesa dell'utente, al rimborso o allo storno delle somme pagate oltre la tariffa prevista dal contratto.

Una circostanza rilevante è che l'istante ha provveduto in autonomia a decurtare l'importo in eccedenza dal canone, anziché contestarlo. Questa circostanza ha provocato degli effetti a catena, che hanno legittimato l'operatore a sospendere il servizio dopo diversi solleciti. Infatti l'istante lamenta l'illegittima sospensione dei servizi, per 81 giorni, sulla linea XXXXXXXXXXXX e di 8 giorni sulla linea 347293170. L'operatore riconosce di aver sospeso i servizi, a seguito del mancato pagamento di alcune fatture ai sensi dell'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, come modificato dalla Delibera n. 95/08/CONS, stabilisce che: "*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione...*". Nella fattispecie, dalla documentazione versata in atti risultano

i solleciti dell'operatore ma non risulta che l'utente abbia provveduto a contestare tempestivamente le fatture, si è limitata solo al pagamento parziale delle stesse, pertanto non potrà ambire neanche a un rimborso.

Inoltre per sua stessa ammissione subito dopo la stipula, lo stesso gestore inviava l'apposita informativa relativa all'offerta attivata, circostanza che evidenzia che l'istante era a conoscenza delle condizioni contrattuali. Le prove fornite dall'utente non riescono a sostenere le sue ragioni, sono scarse e insufficienti; è di tutta evidenza che la richiesta inviata tramite fax del 02.02.2017 non corrisponde ad un reclamo, è una richiesta di tutt'altra natura, pertanto non può essere presa in considerazione, come non può essere preso in considerazione il volantino delle offerte allegato. Si osserva inoltre che le richieste del 04.05.2017 sono state riscontrate dall'operatore il 07.05.2017, anche se poi l'istante riferisce che il 14.03.2017 migrava presso altro operatore. Si ritiene, quindi che le risultanze istruttorie, depongano per il rigetto delle superiori richieste.

Considerato il mancato accoglimento delle richieste formulate dall'istante, 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. di rigettare integralmente le richieste della Sig.ra XXXXXXXXX, per le utenze XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX, nei confronti di Wind Tre S.p.A. (già H3G) per le motivazioni sopra riportate.
2. di compensare tra le parti delle spese di procedura.

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 Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

arch. Francesco Di Chiara

