

DELIBERA n° 155 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / WIND TRE SPA

GU14/414/2018

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 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 della XXXXXXXXX di XXXXXXXXX (di seguito istante) acquisita il 02.07.2018 prot. n°36189;

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

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

L’istante nei propri scritti rappresenta quanto segue. Richiede la portabilità a Wind per la sim voce XXXXXXXXXXXX, con abbinato terminale Samsung S7. Fin dal primo giorno in cui sarebbe dovuto avvenire il passaggio (fine giugno 2017) rimane senza servizio voce. Solo dopo numerosi reclami e la sottoscrizione di nuovo contratto con nuova richiesta di portabilità riceve a metà agosto 2017 la sim funzionante. Nelle fatture sono presenti oltre ai costi relativi alla sim voce (XXXXXXXXXXXX) e allo smartphone Samsung S, anche altri costi relativi ad 1 sim voce e 2 sim dati. Di tali prodotti comunica il disconoscimento al gestore, ma continuano a generare costi. Procede al recesso dal contratto per giusta causa e riceve importi riconducibili a penali per recesso.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, l’istante propone istanza di definizione acquisita il 02.07.2018, con la quale richiede:

1. copia dei contratti sottoscritti;
2. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
3. indennizzo per ritardata attivazione/mancata erogazione del servizio sulla sim voce (XXXXXXXXXXXX);
4. Storno di tutti i costi riconducibili a penali per recesso anticipato;
5. Storno di tutti i costi riconducibili a servizi mai richiesti e dei quali non si è mai fruito (1 sim voce e 2 sim dati);
6. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (1 sim voce e 2 sim dati).

CONSIDERATA la posizione dell’operatore

Wind Tre spa (di seguito Wind) sostiene che, in data 26 maggio 2017, l’istante sottoscrive proposta di contratto per l’attivazione di 1 sim dati con nuova numerazione e 1 sim voce con listino Unlimited pacchetto smart share 5 in portabilità

con numero XXXXXXXXXX + 1 terminale Samsung Galaxy S7 Edge black. La richiesta di portabilità del numero XXXXXXXXXX viene più volte rifiutata fino a quando in data 18 luglio 2017 perviene ko definitivo, poiché il numero risulta cessato. In data 20/07/2017 il cliente contatta il call center per sollecitare la portabilità del numero ma dichiara che il numero da portare non è quello indicato nella proposta di contratto ma il numero XXXXXXXXXX. In data 25 luglio 2017 parte istante sottoscrive una nuova proposta di contratto per l'attivazione di 1 sim in portabilità con numero XXXXXXXXXX + 1 sim dati. La sim dati si attiva in data 26/07/2017 mentre la portabilità si completa in data 28/07/2017. In data 27/07/2017 il cliente, contattato per la verifica dell'attivazione della sim XXXXXXXXXX, comunica di non essere in possesso della sim dati ma di aver ricevuto soltanto la sim voce. Pertanto la sim dati 3209615198 viene sospesa. In data 28/07/2017 il cliente contatta il call center per comunicare di non aver ancora ricevuto la sim voce per il numero XXXXXXXXXX. Viene effettuato reintegro per furto/smarrimento. Il successivo 04/08/2017 il cliente, contattato dal call center, comunica di aver ricevuto entrambe le sim. Si riattiva pertanto la sim dati.

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 seguenti motivazioni.

In via preliminare occorre evidenziare che la richiesta di *copia dei contratti sottoscritti*, si traduce in richiesta contenente obblighi di "facere" per i quali, come è noto, l'organo adito, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, non è tenuto a pronunciarsi e pertanto la stessa non può trovare accoglimento in questa sede.

Nel merito l'istante lamenta disservizi conseguenti alla richiesta di portabilità dell'utenza XXXXXXXXXX ed attivazione di servizi non richiesti con conseguente indebita fatturazione dei relativi costi. È d'obbligo evidenziare che l'istanza risulta scarna, approssimativa e priva di documentazione idonea ad avallare le richieste avanzate. L'istante ai fini di una valutazione delle proprie pretese avrebbe dovuto depositare le fatture con l'indicazione dei costi di servizi ritenuti non dovuti perché mai richiesti. Tra l'altro non risulta che i disservizi lamentati siano stati prontamente contestati all'operatore. Agli atti, infatti, non è stata rinvenuta alcuna documentazione che rivesta i caratteri previsti dall'articolo 1, comma 1, lettera d),

allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il “reclamo” come “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”.

Dal corredo probatorio e dalle dichiarazioni della Wind risultano in essere due contratti: il primo stipulato il 26 maggio 2017, con il quale l’istante ha richiesto l’attivazione di una sim dati con nuova numerazione e 1 sim voce con listino Unlimited pacchetto smart share 5 in portabilità, richiesta erroneamente su un numero già cessato, più un terminale. Nel secondo contratto sottoscritto in data 25 luglio 2017 l’istante richiede l’attivazione di un’altra sim in portabilità con l’esatta numerazione XXXXXXXXXX più una sim dati. Si rileva inoltre, in proposito, che, contrariamente a quanto asserito dall’istante, agli atti non risulta alcuna disdetta, né per i servizi sottoscritti con il primo contratto stipulato in data 26 maggio 2017, né per i servizi attivati con il contratto del 25 luglio 2017.

Dagli scritti dell’operatore e dalla documentazione a supporto allegata non si rinviene alcun inadempimento imputabile allo stesso in relazione ai disservizi in argomento semmai gli stessi risultano ingenerati da errata indicazione da parte dell’istante della numerazione sulla quale richiedeva la portabilità che risultava di fatto già cessata.

L’operatore in relazione alla sim voce XXXXXXXXXX, nei propri scritti dichiara l’avvenuta portabilità il 28 luglio 2017, dopo solo 2 giorni dalla stipula del contratto del 25/07/2017 contenete l’esatta indicazione della numerazione per la quale si è richiesta la portabilità, circostanza questa non contestata dall’istante mediante repliche pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso.

Per quanto sopra argomentato tutte le richieste dell’istante non possono trovare accoglimento.

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 l'istanza della XXXXXXXXX di XXXXXXXXX formulata nei confronti dell'operatore Wind Italia S.p.A.

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

