

DELIBERA n° 157 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / WIND S.p.A.

GU14 / 445 / 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 presentata dalla Sig.ra XXXXXXXXX (di seguito istante) acquisita il 17.07.2018 *prot. n° 39564*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

L’istante nel proprio scritto difensivo rappresenta che è titolare di un contratto per la fornitura dei servizi di telefonia mobile e internet, con numero di utenza XXXXXXXXX (codice cliente n. XXXXXXXXX) collegata all’offerta Wind che prevede l’acquisto dello smartphone Samsung S4 al costo mensile di euro 50.00. L’istante lamenta che sin da subito registra il malfunzionamento del servizio nella zona attigua alla propria residenza. La Wind per poter permettere il corretto funzionamento del servizio si appoggia ad altro operatore, il quale a sua volta addebita altri costi. L’istante propone vari reclami e comunica al servizio clienti di voler continuare a versare la rata del terminale. Nel dicembre 2013 effettua il passaggio a Tim spa. Ad oggi l’istante continua a ricevere le fatture della Wind. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisito il 17.07.2018:

- i)* corresponsione indennizzo di euro 32,00 ex art. 11 Delibera n. 73/11/CONS, All.A dal 12.04.2018 al 14.05.2018;
- ii)* corresponsione indennizzo di euro 900.00 ex art. 8 Del. N.73/11/CONS All. A dall’01.01.2014 al 30.06.2014;
- iii)* Storno fatture successive alla data di migrazione a Tim Spa;
- iv)* Refusione spese procedurali e onorari legali.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore

Wind Tre spa (di seguito Wind) nei propri scritti difensivi dichiara che l’istante è titolare della sim XXXXXXXXX con telefono associato incluso Samsung Galaxy S4 e titolare della sim XXXXXXXXX con associato un router WebCube 21.6 New. La convenuta rileva che il terminale Samsung S4 di cui ha chiesto la rateizzazione non è associato all’utenza oggetto di contestazione. La sim XXXXXXXXX viene

disattivata per morosità il 05.10.2015 a seguito di solleciti ed invio A/R di preavviso di risoluzione del contratto, inviato in data 25 agosto 2015. Sottolinea, inoltre, che la sim XXXXXXXXX intestata all'istante viene disattivata nel 2013, per passaggio ad altro operatore non la sim oggetto di contestazione.

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 primis deve rilevarsi, difatti, che l'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". È esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si rileva come l'istante, nel reclamo del 12 aprile 2018 inviata all'operatore, si limiti a diffidare la convenuta allo storno delle fatture relative all'utenza XXXXXXXXX, associata all'acquisto del Samsung, poiché nel dicembre 2013 effettua il cambio di operatore avendo registrato malfunzionamenti sulla linea. Tale comunicazione non risulta diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente alla prestazione erogata e, quindi, la mancata risposta da parte dell'operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo. Pertanto, si rigetta la richiesta di indennizzo di cui al punto *i)* in merito alla mancata risposta al reclamo. Appare il caso di evidenziare che la fattispecie riguarda un contratto sottoscritto in data 23.11.2013 ai fini dell'acquisto di un terminale Samsung Galaxy S4 associato alla sim XXXXXXXXX e all'acquisto di un router WebCube 21.6 New associato sempre alla stessa sim. L'applicazione, da parte della Wind, di piani tariffari non richiesti, viene richiamata dall'istante mediante la proposizione dell'istanza di conciliazione, oltretutto riguardare circostanze risalenti al 2013-2015. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte dell'istante, il gestore non può venire a conoscenza a conoscenza del supposto inconveniente. L'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo se segnalato dal cliente. Per quanto sopra esposto, non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla Wind, pertanto, non può essere accolta la richiesta di cui al punto *ii)* relativa alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non

richiesti. Non può essere oggetto di accoglimento neanche la richiesta di cui al punto *iii*) di storno delle fatture successive alla data di migrazione in Tim spa, poiché trattasi di fatture mai contestate e risalenti al periodo 2013-2015. A tal proposito, si sottolinea solo per completezza, che l'operatore ha dimostrato agli atti che la sim XXXXXXXXX viene disattivata per morosità il 05.10.2015 a seguito di solleciti ed invio A/R di preavviso di risoluzione del contratto, e che è un'altra utenza (la XXXXXXXXX intestata sempre all'istante) ad essere disattivata nel 2013, per passaggio ad altro operatore non la sim oggetto di contestazione. Nulla per le spese di procedura.

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 proposta dalla Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti della Wind tre spa.

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