

DELIBERA n°_99_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/421395/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle 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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 04/05/2021 acquisita con protocollo n. 0210489 del 04/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 21/01/2018, così come riportato nel formulario, il sig. XXXX XXXX, espone che effettuava la portabilità della propria utenza SIM XXXX XXXX, sottoscrivendo l'offerta di 3 S.p.A. al costo di euro 7,00 mensili con addebito del canone sul proprio conto corrente. Lo scrivente era già titolare, sempre con la 3 S.p.A., delle utenze SIM XXXX XXXX, XXXX XXXX e XXXX XXXX anch'esse con addebito del canone nel proprio conto corrente. Nel mese di agosto 2018, consultando gli estratti conto bancari, riscontrava un doppio addebito dei costi mensili di una delle proprie SIM 3. In data 17/08/2018, alle ore 17.00, contattava il servizio clienti 3, segnalando agli operatori ZM62NH e ZN65NF che allo scrivente per la medesima utenza era stato addebitato il canone mensile di euro 7,00 in entrambi i propri conti correnti sia su Intesa Sanpaolo che su CheBanca, entrambi cointestati allo scrivente e alla moglie XXXX XXXX. Nell'occasione chiedeva il rimborso dei canoni non dovuti e verificatosi per i mesi di giugno e luglio 2018. La segnalazione effettuata al servizio clienti 3 non produceva alcun riscontro, di contro l'addebito contemporaneo sui due conti continuava a verificarsi per i canoni relativi ai mesi di agosto, settembre e ottobre 2018. A questo punto lo scrivente si recava presso la propria banca Intesa Sanpaolo e procedeva al blocco di addebito a favore di Wind 3 S.p.A., chiedendo contestualmente il rimborso dei canoni mensili non dovuti. L'operatore della banca faceva presente che avrebbero potuto procedere solamente al recupero dei canoni per i mesi di settembre e ottobre, mentre gli altri mesi andavano richiesti al gestore telefonico. Contestualmente lo scrivente chiedeva chiarimenti in merito all'addebito sul proprio conto corrente dei costi di una SIM intestata a persona totalmente sconosciuta allo scrivente. Di fatti l'impiegato della banca nel confermare, così come già ammesso dal servizio clienti 3 che in effetti l'utente risultava diverso dagli intestatari del conto corrente e che eventuali chiarimenti andavano richiesti al gestore telefonico. Lo scrivente ha più volte contattato e riferito al servizio clienti 3 quanto accaduto, non ricevendo alcun riscontro, in data 10 gennaio 2019 alle ore 13:32 inviava a mezzo fax (allegato n.2) la richiesta di chiarimenti e il rimborso (erroneamente nella richiesta viene indicato anno 2019 invece di anno 2018). Non pervenendo alcun riscontro

da parte di 3 S.p.A. lo scrivente contattava nuovamente il servizio clienti 3 per ottenere un riscontro alle proprie segnalazioni, ricevendo come risposta che avrebbe ricevuto solamente i rimborsi dei canoni, mentre per ciò che riguardava l'errore dell'addebito occorreva rivolgersi alla propria banca. Non convinto da simili affermazioni, a parere dello scrivente pretestuose, in data 28/02/2019 lo scrivente inviava una mail alla propria banca con la quale chiedeva chiarimenti in merito all'addebito della su citata somma, riferita alla SIM di persona sconosciuta allo scrivente e alla moglie, entrambi intestatari del conto corrente e che la banca riscontrava in data 7 marzo (allegato n.3). Atteso l'anomalo comportamento di 3 S.p.A. e dei suoi operatori, lo scrivente in data 01/03/2019 alle ore 10:32 inviava altro fax di sollecito (allegato 4) e considerato quanto affermato dagli operatori circa i loro tempi di lavorazione dei fax rispetto alle PEC, in data 02/03/2019 inviava la medesima richiesta a mezzo PEC (allegato n.5) sollecitando ancora una volta la 3 S.p.A. a riscontrare e rispondere alle segnalazioni e conseguenti richieste ed intimando che in mancanza lo scrivente avrebbe agito nei loro confronti. In data 14/03/2019 lo scrivente riceveva dalla 3 S.p.A. un bonifico di euro 21,00 (allegato n.6). Non ricevendo i chiarimenti ripetutamente richiesti in merito all'ingiusto utilizzo delle coordinate bancarie dello scrivente e alle contrastanti e paradossali affermazioni degli operatori di 3 S.p.A.. Lo scrivente inviava altro fax di sollecito di risposta in data 09/05/2019 (allegato 7), medesimo sollecito veniva inviata a mezzo PEC in data 15/05/2019 (allegato n.8), con la quale si obbligava la 3 S.p.A. a rispondere alle seguenti richieste: 1. copia delle registrazioni di tutte le comunicazioni intercorse con i vostri operatori; 2. i dovuti chiarimenti per tale addebito in violazione della propria privacy; 3. sapere se corrispondono al vero le affermazioni dei vostri operatori circa l'impossibilità della vostra Azienda a rispondere a più quesiti contenuti nella stessa richiesta, e che pertanto, il cliente debba inoltrare una singola richiesta/problema per volta; 4. che la vostra Azienda non è in grado di sapere quando e quale vostro collaboratore abbia attivato tale SIM e/o chi abbia inserito l'IBAN del conto corrente dello scrivente con i dati anagrafici di altro utente. La mancata risposta ai quesiti posti, costringeva l'istante a cessare tutte le proprie utenze 3 e a trasferirle ad altro gestore. In data 20/02/2020 alle ore 20,30 ha contattato ancora una volta il vostro servizio clienti e il vostro operatore ha aperto l'ennesima segnalazione comunicando il numero del ticket 2284060. Ancora in data 30/05/2020 ha nuovamente contattato il servizio clienti ricevendo la comunicazione che non vi era ancora alcuna risposta alla segnalazione del 20/02/2020. Mentre W3 non risponde alle richieste dello scrivente, la stessa da mandato ad uno Studio Legale di recupero crediti (allegato 9) per le SIM cessate dallo scrivente, per una richiesta pari a euro 33,47. Constatata ancora una volta la totale assenza di attenzione e di rispetto delle norme a tutela del consumatore e della Carta dei Servizi, lo scrivente chiede che venga riconosciuta la responsabilità della Azienda 3 S.p.A., oggi W3, anche in conseguenza del comportamento dalla stessa e dei suoi operatori, per non essersi tempestivamente attivati per rimediare ad un proprio, gravissimo errore, rifiutandosi di dare risposta alle numerosissime e ripetute richieste dello scrivente, e non fornendo le copie delle registrazioni dei colloqui intercorsi, in violazione delle norme e delle leggi a tutela dei consumatori. Pertanto chiede: 1) Che l'Azienda chiarisca con quale procedura sia arrivata ad addebitare il costo della SIM di una persona estranea sul conto corrente dello scrivente.

2) Che l'Azienda nel riconoscere la propria responsabilità, invii una nota di scusa per l'errore commesso. 3) Con riferimento al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche - allegato A alla delibera n.347/18/CONS, lo scrivente chiede di voler condannare l'Azienda W3 al riconoscimento dei seguenti indennizzi: euro 5 al giorno a partire dal 22 maggio 2018 al 31 ottobre 2018 per un totale di euro 800,00 così come previsto all'art.9 comma 1 per l'attivazione di servizio non richiesto, di altro intestatario, ma con addebito nel conto corrente dello scrivente; euro 7,50 al giorno a partire dal 17 agosto 2018 e fino al 16 marzo 2019 per un totale di euro 1.350,00 così come previsto all'art.4 comma 2 per essersi il gestore rifiutato di rispondere nel merito alle ripetute richieste scritte dello scrivente utilizzando invece affermazioni non veritiere (vedasi allegato 8); il tutto per un totale di euro 2.150,00 oltre all'annullamento delle procedure di pagamento e di recupero credito di cui all'allegato 9. Infine per quanto attiene alla grave violazione sull'uso arbitrario dei dati personali dello scrivente in violazione delle norme sulla privacy, e poiché non rientra tra le competenze del Corecom, al fine di evitare un ulteriore contenzioso dinanzi all'autorità del Garante per la Privacy, lo scrivente invita l'Azienda W3 ad una liquidazione del danno pro bono pacis.

2. La posizione dell'operatore

La Wind Tre, in qualità di gestore dei servizi telefonici oggetto di contestazione, preliminarmente, nel corso delle sue memorie chiede di considerare quanto disposto dalle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 353/19/Cons in materia di sinteticità degli atti "L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica..." e pertanto rilevare la violazione del suddetto principio, tenendone conto in fase di eventuale definizione del procedimento, secondo quanto disposto dall'art. 20.6 del medesimo Regolamento. Viene inoltre richiesta dallo stesso gestore l'inammissibilità del presente procedimento in quanto le richieste dell'istante non rientrando nell'ambito di applicazione di cui all'art 1 art 2 comma 3 allegato A alla delibera n. 353/19/ CONS. (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) esulando dalla competenza del Corecom E ancora, l'oggetto della richiesta non rientra nell'art. 20 comma 4 del Regolamento. Nella sua ricostruzione della vicenda, il gestore, evidenzia che in data 21/01/2018 il cliente richiedeva l'attivazione della sim consumer ricaricabile XXXX XXXX con opzione ALL-IN Prime Summer Per Te e offerta ALL-IN Plus 12 mesi, con scadenza vincolo 21/01/2019. In data 10/01/2019 perveniva reclamo con il quale parte istante disconosceva alcuni addebiti sul suo conto corrente pari ad € 7 mensili per totale 3 addebiti. Il gruppo competente, prontamente, procedeva ad effettuare le opportune verifiche al fine di analizzare gli addebiti contestati. Veniva riscontrato che l'errore proveniva dall'istituto bancario che aveva richiesto l'addebito, sul conto corrente dell'istante, di una sim intestata ad altra persona. Prontamente Wind Tre procedeva a disassociare tale metodo di pagamento dall'anagrafica dell'istante e a rimborsare tutti gli importi erroneamente addebitati con

bonifico bancario pari ad € 21 con data valuta 14/03/2019. Si procedeva ad inoltrare riscontro al cliente come di seguito depositato. Come dispone l'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Nel merito viene osservando che la casistica non rientra nell'attivazione di servizio non richiesti in quanto alcun servizio è stato arbitrariamente attivato al cliente (sim, listini, servizi, ecc.). Si è trattato di un disagio bancario che ha comportato l'addebito, sul conto corrente del cliente, di una sim intestata ad altra persona. Tale disagio, subito dalla stessa scrivente, è stato prontamente risolto disassociando il metodo di pagamento dall'anagrafica dell'istante e rimborsando tutti gli importi erroneamente addebitati con bonifico bancario pari ad € 21 con data valuta 14/03/2019. Si procedeva, inoltre, ad inoltrare riscontro al cliente. È evidente che la controversia in oggetto verte unicamente su un'indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti. Secondo consolidato orientamento AGCOM "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante". Si ribadisce che sono stati effettuati tutti gli adeguamenti contabili rimborsando gli importi erroneamente addebitati. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si rappresenta che i reclami sono stati prontamente riscontrati come sopra descritto. Sempre rispetto alla mancata risposta al reclamo, si evidenzia che non solo da Regolamento ex art.12 comma 2, l'indennizzo è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, ma vige la funzione compensativa che può ritenersi assolta dalla richiesta di indennizzo per il disservizio principale non vengono quindi liquidati gli indennizzi da mancata risposta al reclamo, poiché gli stessi vengono ricondotti alla fattispecie del disservizio, ribadendo il concetto che con fattispecie analoghe, non siamo sempre obbligati a liquidare questo indennizzo: "(..) La richiesta dell'istante di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento né nei confronti di WIND Tre - in quanto il reclamo telefonico del 19 settembre 2018, seguito dalla PEC del 6 dicembre 2018, era volto a sollecitare la riattivazione dei servizi, e dunque il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale già oggetto di indennizzo (..)" L'insoluto dovuto e a carico del cliente ammonta ad €29,98 correttamente fatturato e dovuto alla scrivente. Dell'attuale insoluto, solo la fattura 5990857939 è riconducibile alla numerazione oggetto della presente contestazione; il resto dell'insoluto è relativo alle altre sim intestate al cliente non oggetto di vertenza. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. Tutto ciò premesso, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, nel merito viene richiesto di rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate nonchè in fatto ed in diritto e non provate in quanto cessata la materia del contendere. In subordine, nella denegata ipotesi di eventuale

accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, si chiede di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione

Così come ripetutamente esposto in fase di udienza, tenutasi tra le parti oggi in contrapposizione, è stato evidenziato alla parte istante, che la materia oggetto di odierna discussione, esula dalle competenze della Scrivente Autorità. Si ritiene infatti che verta esclusivamente su una richiesta di risarcimento del danno per un disguido bancario circa l'addebito di corrispettivi non dovuti. Tanto la banca quanto il gestore hanno tra l'altro posto rimedio alla vicenda, rimborsando proprio l'istante delle somme sottratte. Per quanto attiene le motivazioni dell'accaduto o le eventuali colpe da attribuire, di fatto le stese esulano dalle competenze del Corecom e comunque non determinano alcun riconoscimento di eventuali indennizzi o ristori di sorta. Al contempo, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami inoltrati, in forma copiosa e ripetuta, proposti dall'istante, non ha ragione di essere accolta in quanto il gestore telefonico ha dimostrato, allegandolo in piattaforma, di aver risposto alle lamentele sollevate e comunque ha posto rimedio all'accaduto, rimborsando quanto in precedenza addebitato. Si ritiene pertanto di accogliere pienamente le eccezioni poste dal Gestore Wind Tre spa circa il completo rigetto delle istanze presentate dall'odierno ricorrente.

DELIBERA

1. Per le motivazioni sopra esposte, le richieste oggetto di controversia tra il sig. XXXX XXXX e la Wind Tre spa, vengono integralmente rigettate.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Palermo 08/09/2021

IL PRESIDENTE

