

DELIBERA n° 87 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX /WIND TRE S.p.A.(già H3G S.p.A.)

GU14 / 151 / 2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- 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 della Sig.ra XXXXXXXXX acquisita il 17 marzo 2017 al prot. n° 14641;
- 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 intestataria della numerazione mobile di **tipo privato XXXXXXXXXXXX** contesta il pagamento abbonamento, più telefono, eccessivo rispetto a quanto pattuito, contesta altresì, il pagamento richiesto in unica soluzione da Wind Tre S.p.A (già H3G S.p.A.) per l’acquisto di un nuovo terminale ed il disservizio su terminale Samsung S4 non usufruibile con altre sim, tranne quella H3g.

L’istante riferisce che nel dicembre 2013 ha stipulato un contratto con WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A) per l’acquisto di una promozione + cellulare S4 da estinguere in 30 mesi con rate di €40 circa con canalizzazione su carta di credito della madre. Dal dicembre 2013 al maggio 2016 l’operatore ha effettuato sulla carta di credito n.16 prelievi bimestrali per un totale di €2.724,00 a fronte di quanto originariamente previsto pari a €1.200,00 per servizi extrasoglia e in abbonamento mai richiesti. Nell’aprile 2016 contattata dall’operatore Wind Tre S.p.A (H3G S.p.A.) sottoscrive un nuovo contratto , con l’acquisto di un cellulare con rate mensili pari a €30,00 con vincolo di 30 mesi . Viene stabilita la canalizzazione su conto corrente dell’istante ma l’addebito avviene sulla carta di credito della madre, nonostante le assicurazioni dell’operatore l’addebito tramite RID non avviene e nonostante la ricarica effettuata la promozione non si attiva. Successivamente viene inviata all’istante fattura pari a €60,00, che la stessa puntualmente paga ma nonostante ciò la promozione non si attiva e l’utente è costretta a provvedere nuovamente a ricarica. L’istante contattata da altro gestore telefonico accetta la promozione e disdice contratto con Wind Tre S.p.A (H3G S.p.A.) dopo essere stata assicurata da parte dell’operatore che il pagamento del terminale poteva essere effettuato ratealmente, nonostante il cambio di gestore telefonico. L’operatore stante la disdetta del contratto a cui era legato l’acquisto del terminale ha chiesto il saldo

del terminale in unica soluzione. Infine nonostante l'integrale pagamento il cellulare Samsung S4 e dopo svariati solleciti lo stesso può essere utilizzato solo con sim H3G .

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto :

- 1) il rimborso di €. 1.500,00 relativamente al contratto stipulato nel dicembre 2013, incassata per servizi in abbonamento ed extrasoglia non richiesti;
- 2) la compensazione delle somma richiesta da parte di Wind Tre S.p.A. (H3G S.p.A.) pari ad €. 755,30 con quanto dovuto da Wind Tre S.p.A (H3G S.p.A.) relativamente al primo contratto per €.1.500,00;
- 3) sblocco sul terminale samsung S4 codice IMEI XXXXXXXXXXXXXXXX.

.CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La Wind Tre Spa (già H3G S.p.A.) nella propria memoria difensiva chiede il rigetto di tutte le domande. Preliminarmente eccepisce la tardività delle contestazione dell'istante; difatti sostiene che benchè la sig.ra XXXXXXXX già dal 2013 aveva riscontrato anomalia negli addebiti , la stessa non ha mai sporto nessun reclamo in merito. La prima contestazione avviene in seguito all'introduzione dell'istanza UG prodromica alla presente fase. Gli addebiti lamentanti non sono stati mai oggetto di contestazione neanche tardiva, cioè oltre il termine di 90 giorni previsto dalle dall'art 9 della carta dei servizi e dall'art 25 delle condizioni generali di contratto.

Conclude l'operatore, che tale comportamento dell'istante comporta l'impossibilità allo stesso di fare le opportune verifiche in virtù dei limiti imposta dal codice della privacy

Nel merito comunque chiede il rigetto della domanda in quanto nessun traffico extrasoglia è stato addebitato all' istante oltre quelle contrattualmente stabilito ed ancora ha dichiarato che per i servizi in abbonamento utilizzati dall'istante, l'attivazione avviene tramite azione volontaria del cliente e prevedono una serie di passaggi al fine di verificare l'effettiva volontà del cliente e quando anch'è il servizio fosse stato attivato senza espresso consenso, il cliente è posto in condizione grazie all'invio di sms settimanali di venire a conoscenza dell'attivazione e quindi di disattivare il servizio in autonomia o tramite servizio clienti. In seguito alla disattivazione del servizio da parte dell'istante, la H3G impedisce qualsiasi addebito .

Chiede l'integrale pagamento del terminale Iphone S6 e richiama l'art 11.2 del regolamento servizio vendita a rate che prevede in caso di recesso anticipato il pagamento in unica soluzione del terminale e il pagamento di un importo che varia a secondo dall'importo delle rate prescelte e comunque non può essere superiore € 244,00.

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, viene rigettata, in quanto inammissibile, la richiesta di cui ai *punti 3)* di sblocco IMEI, in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 529/09/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere*.

Relativamente alla richiesta di cui al *punto 1)* rimborso dell'importo di € 1.500,00 in relazione al contratto stipulato nel 2013 promozione + acquisto del terminale Samsung S4. Si evidenzia che agli atti non risulta nessun reclamo relativo alle doglianze dell'istante né contestazione delle somme addebitate. Ne deriva l'impossibilità per il gestore di verificare quanto contestato anche alla luce del disposto dell'art. 123 commi 1 e 2, del D. Legsl. n.196/2003 secondo cui al gestore è consentito in caso di contestazione di conservare il tabulato del traffico *per un periodo non superiore sei mesi salva ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di contestazione anche in sede giudiziale. In tale senso anche alcune determine Agcom che in aderenza all'art 123 codice della Privacy statuiscano* le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo. L'istante relativamente agli addebiti ritenuti eccessivi e non dovuti non ha mai presentato reclamo, né contestato le fatture ed i relativi addebiti. Solo in seno all'istanza di conciliazione della controversia in data 02/01/2017 l'istante ha contestato i superiori addebiti relativi al contratto cessato in seguito all'adesione della stessa alla nuova promozione offerta dal gestore nel maggio 2016. Pertanto per quanto sopra si ritiene non dovere riconoscere il rimborso delle somme fatturate, addebitate e non contestate. Ne deriva che anche la richiesta di cui al *punto 2)* deve essere rigettata in quanto nessun

compensazione può essere effettuata e pertanto l'istante è obbligata a pagare la fattura a saldo, relativa all'acquisto del terminale Iphone S6.

Stante quanto sopra si ritiene non dovere entrare nel merito se i servizi in abbonamento addebitati all'istante erano legittimi in quanto volontariamente attivati o meno né se il traffico extrasoglia addebitato, era quello contrattualmente stabilito.

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 Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A (già H3G S.p.A.) in relazione all'utenza mobile di **tipo privato XXXXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa

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, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

