

DELIBERA n° 98 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / Wind Tre S.p.A.

GU14 /249 / 18

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 del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 16 aprile 2018 al prot. n° 20119;

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

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il sig. **XXXXXXXXXX** sostiene di avere stipulato un contratto telefonico per conto dell’Associazione Culturale **XXXXXXXXXX** cui corrisponde l’utenza n. **XXXXXXXXXXXX** con la società Wind Tre S.p.A. Tuttavia la società telefonica erroneamente assegnava all’istante personalmente una seconda utenza con il numero **YYYYYYYYYYYY**.

Il sig. **XXXXXXXXXX** dichiara di non avere sottoscritto tale secondo contratto e di non avere usufruito della linea **YYYYYYYYYYYY** lui assegnata, né di aver mai ricevuto alcun modem e/o allaccio con riferimento alla predetta linea, pur avendo per errore pagato la prima fattura.

L’istante riferisce, altresì, che, malgrado avesse inviato diversi reclami, allo scopo di far cessare l’emissione di fatture il cui pagamento non riteneva dovuto, la società telefonica ha richiesto ugualmente il pagamento di € 300,00 tra canoni e costi di disdetta contratto.

Pertanto il sig. **XXXXXXXXXX** chiede:

- 1) Lo storno totale degli insoluti;
- 2) Il rimborso della fattura n. W1711888452 per € 19,47;
- 3) € 2.000,00 per l’attivazione di servizi non richiesti;
- 4) €166,00 per mancata risposta al reclamo;
- 5) Spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind) nella propria memoria difensiva contesta totalmente quanto dedotto da parte istante dichiarando che in data 01.06.2017 il sig. XXXXXXXXX, tramite il canale 155.it, canale web Facile.it S.p.A. CC 340666719, provvedeva a richiedere l'attivazione di una linea telefonica a sé intestata (contratto Consumer) cui veniva assegnato il numero YYYYYYYYYY e detta utenza veniva regolarmente attivata.

La compagnia telefonica sostiene che sempre tramite il canale 155.it, canale web Facile.it S.p.A. CC 539761196, il sig. XXXXXXXXX richiedeva l'attivazione di una ulteriore utenza (Micro-business) per conto dell'Associazione XXXXXXXXX da lui rappresentata cui veniva assegnato il numero XXXXXXXXXXX ed anche detta utenza veniva regolarmente attivata.

Solo in data 03.10.2017 sarebbe pervenuto il reclamo di disconoscimento del contratto per l'utenza YYYYYYYYYY, poi disattivata in data 02.01.2018 con storno delle fatture relative. Pertanto la Wind conclude chiedendo il rigetto di tutte domande proposte dall'istante ed in subordine la eventuale compensazione ex art. 1241 c.c. e ss. delle poste di debito/credito.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

Meritano accoglimento le richieste dell'istante di cui al punto 1) e al punto 2) relative allo storno totale degli insoluti ed al rimborso della fattura n. W1711888452 per € 19,47 e di eventuali altre già pagate. La Wind non ha dimostrato l'esistenza di un valido contratto di attivazione di utenza. Infatti secondo la delibera AGCOM n. 664/06/CONS contenente disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, nonché in base ai principi di

certezza giuridica e di affidamento contrattuale, l'effettiva conclusione del contratto ha luogo con l'acquisizione del consenso informato mediante registrazione telefonica integrale ed il successivo invio al recapito dell'utente del modulo di conferma. Ora, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcuna prova della volontà espressa dall'utente in ordine alla conclusione del contratto, né l'utente ha utilizzato la linea telefonica attivata traendone vantaggio. Pertanto, in conformità a quanto disposto dall'articolo 7, comma 5, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, a fronte della fatturazione di importi inerenti un servizio non richiesto e mai goduto, merita accoglimento la richiesta di rimborso della parte istante per quanto concerne le fatture già pagate, nonché lo storno delle fatture contestate non ancora pagate (delibera AGCOM n. 664/06/CONS. art. 3). La Wind sarà, quindi, tenuta alla integrale regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utenza telefonica in oggetto, allo storno degli importi addebitati, emettendo quindi note di credito e annullando anche qualsiasi eventuale pratica di recupero crediti che sia stata messa in atto senza alcun pregiudizio a carico dell'utente.

Merita, altresì, parziale accoglimento la domanda di cui al punto 3) del ricorso relativa alla corresponsione di una indennità di € 2.000,00 per attivazione di servizi non richiesti in quanto in base al regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori temporalmente riferibile alla fattispecie che ci occupa, per disposizione dell'art. 8, allegato a) alla Delibera n. 73/11/CONS *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”*.

Ora posto che il servizio è stato attivato in data 16.06.2017, così come dichiarato dall'istante nella memoria di replica e confermato dall'operatore, e disattivato soltanto in data 02.01.2018, si ritiene conforme a diritto

riconoscere in favore dell'istante un ristoro indennitario pari ad € 5,00 per numero 200 giorni per un totale di € 1.000,00.

Non risulta, invece, meritevole di accoglimento la richiesta dell'utente di cui al punto 4) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti risulta che il reclamo proposto dal sig. XXXXXXXXX in data 03.10.2017 sia stato riscontrato in pari data e poi successivamente nelle date del 17.10.2017 e del 20.11.2017. Non si ravvisa pertanto un'assoluta mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, tale da far configurare il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo" anche tenuto conto che il disagio conseguente è stato indennizzato con il parziale accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto 3).

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso 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 accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti della società **Wind Tre S.p.A.**
2. La **Wind Tre S.p.A.** è tenuta all'azzeramento dell'intera posizione debitoria in relazione all'utenza YYYYYYYYYY attraverso lo storno e/o il rimborso di tutte le fatture relative.
3. La **Wind Tre S.p.A.** è tenuta a corrispondere un indennizzo di €1.000,00 (mille/00) per attivazione di servizio non richiesto oltre ad €100,00 a titolo di spese di procedura.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto

2003, n. 259.

La società *Wind Tre S.p.A.* è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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*".

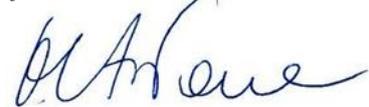
Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 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

