

DELIBERA N. 52  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
REMO XXX / WIND TRE  
(GU14/46333/2018)

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 22/05/2019;

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. 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. 296/18/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di REMO XXX del 18/11/2018 acquisita con protocollo N. 0196372 del 18/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante afferma di non aver ricevuto il rimborso di addebiti effettuati erroneamente sulla carta di credito per il n. XXX 4096.

Precisa che a seguito di un reclamo con il quale si contestavano alcuni addebiti effettuati

dall'operatore convenuto, lo stesso con nota datata 03/09/2009 ammetteva l'errore e comunicava di provvedere all'accrédito della somma di euro 248,20.

Nonostante ciò la somma non veniva restituita neanche a seguito di ulteriori segnalazioni che rimanevano prive di riscontro. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1) Rimborso della somma di euro 248,20 ; 2) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami e delle spese di procedura per la somma di euro 450,00;

Allega:

Richiesta rimborso somme; segnalazioni; risposta H3G; estratto conto bancario; note Carta sì.

## **2. La posizione dell'operatore**

Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio.

Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 02.09.2009 in seguito ad accoglimento di disconoscimento da parte del cliente, veniva richiesta la normalizzazione della fatturazione relativa all'utenza n. 3924543280 e venivano emesse le note di credito n. XXXX6021 per euro 197,60 che ha chiuso la fattura n. XXXX16947 e n. XXXX6020 di euro 50,60 applicata alla fattura n. XXXX30287 (doc. 1 – note di credito).

I relativi pagamenti automatici delle suddette fatture sono stati utilizzati in compensazione sulle fatture successive nel seguente modo: - il pagamento di euro 197,60 è stato utilizzato sulle fatture n. XXXX74313 per euro 26,60, n. XXXX361208 di euro 49,25, n. XXXX235574 di euro 48,10, n. XXXX721886 di euro 26,66, n. XXXX092368 di euro 7,92 e n. 1081470940 di euro 39,07; - il pagamento di euro 50,60 è stato utilizzato sulle fatture n. XXXX26953 di euro 38,60 e sulla n. XXXX74313 per euro 12,00. In data 07.07.2011 (ossia dopo due anni dalla suddetta gestione) perveniva un reclamo da parte del legale del cliente per il mancato rimborso dei due addebiti, che veniva riscontrato mediante sms, di cui si produce in atti il testo.

Avendo il gestore già normalizzato gli importi contestati, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, in fatto ed in diritto, le richieste si rivelano prive di fondamento e vanno rigettate. Allega: Fatture insolute e note di credito emesse.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminamente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Relativamente a quanto contestato dall'istante sulla mancata restituzione di errati addebiti

effettuati dall'operatore convenuto, si esprimono le seguenti considerazioni.

L'istante sostiene di aver avuto addebiti illegittimi sulla propria carta di credito e di aver diritto alla restituzione degli stessi come confermato dalla nota ricevuta da H3G che comunicava la disponibilità a restituire la somma di euro 248,20 illegittimamente prelevata.

Di converso l'operatore si è difeso facendo presente che tale importo in realtà non è stato restituito in quanto è stato utilizzato al fine di compensare le fatture insolute.

Produce a tal fine l'emissione della nota di credito n° XXXX96021 di euro 197,60 e della Nota di Credito n° XXXX96020 di euro 50,60 a copertura di fatture insolute, entrambe emesse ed inviate all'istante in data 10 Settembre 2009.

Di converso sul punto l'istante nulla ha dedotto limitandosi ad insistere sulla mancata corresponsione della somma.

Ne consegue che nessuna responsabilità può essere riconosciuta in capo all'operatore per la mancata corresponsione della somma pretesa atteso che lo stesso ha dato prova del fatto che la medesima somma è stata utilizzata a compensazione di fatture dovute e non corrisposte dall'istante. Non può quindi in alcun modo essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto 1) attesa l'acclarata cessata materia del contendere in merito alla pretesa restituzione della somma di euro 248,20, in quanto, come sopra evidenziato, tale somma è stata comunque restituita all'istante tramite la compensazione del debito afferente fatture dovute e non corrisposte dallo stesso.

Anche la domanda di cui al punto 2) non può essere accolta atteso che l'operatore non solo ha trasmesso le note di credito afferenti il rimborso della somma di euro 248,20 tramite compensazione delle fatture dallo stesso non corrisposte ma ha anche invitato al Sig. XXX a mettersi in contatto con il servizio clienti per avere tutte le delucidazioni in merito.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. Remo XXX nei confronti della società WindTre, per le motivazioni espresse in premessa;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila 22 maggio 2019

F.to                    **IL PRESIDENTE**  
                          Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.