

DELIBERA n° 160 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/Wind Tre S.p.A.

GU14/60/17

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 22/07/2020

- 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* e 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 **XXXXXXXXXX** acquisita il 13 febbraio 2017 al prot. n° 7607;

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 **XXXXXXXXXX** riferisce di avere stipulato nel novembre 2013 con la H3G un contratto voce, utenza n. **XXXXXXXXXXXX**, con profilo tariffario “Powerfull” ad un canone fisso e con fatturazione cartacea.

Nell’anno 2015 attivava un altro contratto con profilo tariffario “My business Flex internet”, utenza n. **XXXXXXXXXXXX**, con invio della fattura in modalità cartacea e pagamento tramite canalizzazione su conto corrente.

I servizi di entrambi i contratti venivano rendicontati dal gestore in unica fattura. A causa di esagerate richieste di pagamento in fattura, l’istante sospendeva la canalizzazione sul conto corrente, chiedeva raggugli con indicazione del dettaglio delle chiamate (fax del 4 settembre 2013), e soprattutto chiedeva che le fatture delle due utenze venissero emesse separatamente. Dette richieste, a dire dell’istante, rimanevano senza riscontro, ma a fine settembre 2016 riceveva una lettera di messa in mora della Creditech (istituto di riscossione crediti) per conto di H3G S.p.A., cui è seguita la disattivazione delle utenze.

Pertanto, essendo state disattivate le due utenze, l’istante lamenta l’illegittima disattivazione dell’utenza n. **XXXXXXXXXXXX** da parte del gestore telefonico per una morosità a suo dire accumulata sull’altra utenza n. **XXXXXXXXXXXX**.

Chiede, pertanto, la riattivazione dell’utenza n. **XXXXXXXXXXXX** in quanto

il contratto stipulato con il profilo tariffario “My business Flex internet” non è mai stato incorporato con l’altro contratto voce con riferimento all’utenza n. XXXXXXXXXXXX.

Quindi chiede testualmente nel GU14 del 13 febbraio 2017:

- 1) *“di riavere attivo il contratto my business flax rispondente al numero 3938875765 perché rispondente ad altro contratto mai incorporato al contratto voce, in quanto la scrivente ha stipulato due contratti differenti;*
- 2) *di rigettare tutte le richieste del gestore H3G perché infondate;*
- 3) *di ricevere ristoro economico”.*

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La Wind Tre S.p.A. (già H3G) nella propria memoria difensiva contesta totalmente quanto dedotto da parte istante.

Eccepisce in primo luogo l’inammissibilità ed improcedibilità dell’istanza ai sensi di cui all’art. 2, comma 1, allegato A, delibera n. 73/11/CONS, con riferimento alla sospensione del servizio per cessata materia del contendere.

Infatti, la Wind Tre S.p.A. sebbene l’istante non abbia avanzato alcuna richiesta di indennizzo, fa presente di avere spontaneamente già indennizzato la sospensione dell’utenza con la somma di € 60,00 pari al massimale previsto dalla propria carta dei servizi.

Circa la domanda di riattivazione del contratto “My business Flex internet” corrispondente all’utenza n. XXXXXXXXXXXX, l’operatore contesta l’inammissibilità e la improcedibilità dell’istanza di definizione ex art. 19, comma 4, delibera n. 173/07/CONS, posto che il CORECOM non può ordinare un facere all’operatore ma l’oggetto della pronuncia può riguardare la liquidazione di indennizzi e/o il rimborso/storno di somme non dovute.

Eccepisce, altresì, l’inammissibilità ed improcedibilità dell’istanza di definizione ex art. 19, comma 4 e 5, allegato A, Delibera 173/07/CONS, relativamente alla domanda di risarcimento dei danni.

In ultimo, nel merito dichiara l’intervenuta risoluzione del contratto per

mancato reiterato pagamento delle somme dovute portate da ben sette fatture per un importo complessivo di € 2.097,75 (inclusi l'anticipato recesso dal contratto e il corrispettivo di riallineamento al piano con canone base al netto dello sconto dell'importo pari alla rata del terminale acquistato).

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente rigettate per la seguente motivazione.

Si rigetta la richiesta di cui al punto 1) circa la domanda di riattivazione del contratto "My business Flex internet" con riferimento all'utenza n. XXXXXXXXXXXX, in quanto inammissibile ed improcedibile.

Infatti, il CORECOM è competente a provvedere limitatamente alla condanna dell'operatore al rimborso/storno di fatture o alla liquidazione di indennizzi ai sensi art. 19, comma 4, Delibera n. 173/07/CONS, e non può ordinare un facere ancorché concernente la riattivazione del servizio telefonico. Pertanto tale richiesta non rientrando nel possibile oggetto della decisione amministrativa della controversia in esame va rigettata ai sensi e per gli effetti dell'art. 19 del Regolamento.

Va respinta, altresì, integralmente l'istanza di rigetto dell'utente *di tutte le richieste del gestore H3G perché infondate* di cui al punto 2). Detta richiesta, invero, è formulata in termini estremamente generici ed è sprovvista di ogni supporto probatorio indispensabile per valutare l'effettiva debenza delle somme non pagate, valutazione che non può prescindere dalla conoscenza della natura e del titolo delle somme stesse.

Si rigetta infine la richiesta di cui al punto 3) relativa al ristoro economico in quanto inammissibile ed improcedibile.

Infatti, in base a quanto previsto dall'art. 19, comma 4 e 5, allegato A, Delibera 173/07/CONS, non può essere accolta da questa Autorità amministrativa una domanda risarcitoria e/o di ristoro economico posto che

oggetto della pronuncia può essere soltanto la liquidazione di indennizzi e/o il rimborso/storno di somme non dovute.

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

- di rigettare le richieste dell'istante sig.ra **XXXXXXXXXX** nei confronti della società **Wind Tre S.p.A.** con compensazione delle spese.

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, 22/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

arch. Francesco Di Chiara