

DETERMINA n° 22 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ WIND (ex H3G)

GU14/16/18

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA

- 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, 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;

VISTO l'art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA l'istanza di definizione del Sig. ~~XXXXXXXX~~ acquisita il 10.01.2018 *al n. prot. 1234*;

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

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'utente, a seguito di un controllo effettuato sul proprio conto, asserisce di aver sostenuto doppiamente i costi per l'acquisto di due terminali, poiché corrisposti sia alla Compass che al gestore Wind Tre, relativamente al periodo 2015 - settembre 2017 pari un importo totale di € 1.388,35. L'utente contesta le fatture nn. 1538836628, 1540720910, 1542495759, 1632260838, 1633941439, 1635555280, 1637125942 “e successive”. Secondo l'istante il costo dei terminali è stato corrisposto alla Compass, e non alla Wind Tre. Quest'ultima, a sua volta, deve scontare in fattura, dal prezzo di listino di € 35,00 e di € 30,00, gli importi corrisposti alla Compass per l'acquisto dei terminali, rispettivamente pari ad € 20,00 ed € 22,18 mensili. Inoltre, contesta la circostanza che nel proprio atto difensivo il gestore si riferisce a sconti applicati ad un canone diverso da quello concordato, poiché dalle fatture depositate dallo stesso constatata che la scontistica legata all'acquisto dei terminali viene determinata su un canone di € 80,00 (per la Free Unlimited) e di 70,00 (per la Full Unlimited). L'istante propone reclamo al gestore in data 11.05.2017, senza sortire alcun effetto.

Pertanto, alla luce dell'esito negativo del tentativo di conciliazione avanza istanza di definizione con la quale chiede nel modello GU14:

- i) Diffidare la Wind Tre dall'invio di ulteriori fatture recanti le voci di addebito per l'acquisto dei terminali e si richiede all'operatore di provvedere al rimborso in favore dell'istante delle somme non dovute ed ingiustamente addebitate dal 2015 ad oggi, che ammontano fino a settembre 2017 ad € 1.388,35, oltre alle somme di cui alle fatture

- successive che si considerano parimenti contestate;
- ii) Indennizzo mancata risposta al reclamo dell'11 maggio 2017 (per € 300,00);
 - iii) Provvedere al pagamento degli indennizzi previsti per mancata trasparenza contrattuale
 - iv) Indennizzi applicabili alla fattispecie;
 - v) Pagamento di € 200,00 per spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore

La *Wind* nella propria memoria difensiva del 05.03.2018 propone una ricostruzione dei fatti, secondo la quale l'istante attiva due offerte finanziamento per due terminali: una il 18.06.2015 acquista un Samsung Note 4 abbinato al n. XXXXXXXXXXXX – n. provvisorio: XXXXXXXXXXXX (poi variato in XXXXXXXXXXXX dal 01.04.2018 – in data 01.05.18 effettua una conversione da ricaricabile ad abbonamento con piano Power 29); l'altra il 07.08.2015 l'istante acquista un I-phone 6 64 GB abbinato al n. XXXXXXXXXXXX (poi variato in XXXXXXXXXXXX in data 11.08.2015). Per tali acquisti è previsto l'addebito mensile da parte di Compass di una rata per il Samsung Galaxy Note 4 di € 20,00 e una rata di € 22.18 per l'I-phone 6, poiché l'acquisto dei telefoni è abbinato alla finanziaria Compass per un numero di 30 rate mensili. Wind, di conseguenza, riconosce lo sconto, nella fattura bimestrale, delle rate Compass sul canone dell'abbonamento sottoscritto per tutta la durata del vincolo e per l'importo bimestrale. L'offerta Finanziamento Abbonamento con Compass o l'offerta Free con finanziamento Compass dell'apparato prevede che: *“la spesa mensile è composta dal canone e dalla rata relativa al finanziamento Compass S.p.A. il canone dell'Abbonamento sottoscritto con Wind Tre in abbinamento con il finanziamento Compass S.p.A per l'acquisto dell'apparato viene scontato per un importo pari alla rata del finanziamento dell'apparato per il mese di competenza. Mensilmente il cliente riceve l'addebito della rata anche da Compass”*.

Wind sottolinea che l'utente non ha mai contestato gli importi delle fatture emesse. La prima contestazione risale al 2017, con la quale chiede contezza del mancato sconto relativamente alla fattura di dicembre 2016, comunque successivamente recuperato. Ad ogni modo, il gestore sottolinea che le contestazioni sono comunque tardive, poiché formulate oltre il termine di 90 gg. dalla data di emissione di ogni singola

fattura (art.25, co.2, CGC).

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.

Occorre preliminarmente evidenziare che l'utente, nella propria domanda, non ha allegato le fatture oggetto di contestazione e si è limitato – con riferimento al periodo contrattuale intercorso tra il 2015 e il settembre 2017 - a contestare le fatture nn. 1538836628, 1540720910, 1542495759, 1632260838, 1633941439, 1635555280, 1637125942 (per un importo complessivo di € 1.338.35), in merito alla duplicazione dei costi, sostenuti per l'acquisto dei terminali. L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiede il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione. Inoltre, l'istante sostiene che, a seguito di una verifica contabile sui propri estratti bancari, ha verificato l'addebito da parte della compagnia telefonica dell'importo già corrisposto alla Compass per l'acquisto dei terminali, ma non ha prodotto nulla sulla quale poter verificare le sue doglianze. Dalla ricostruzione dei fatti si evince che la prima contestazione risale al reclamo dell'11.05.2017 per fatture emesse dal 2015. Pertanto, preme rilevare la tardività della contestazione sollevata poiché intervenuta oltre il termine di 90 gg. dalla data di emissione delle singole fatture, così come previsto dall'art. 25, co. 2, CGC ed in ossequio all'art. 123, co.2, D.lgs. n.196/2003 (Codice privacy). Le fatture non contestate nei termini previsti, si ritengono, pertanto, accettate dall'utente. Ad ogni buon conto, dalle fatture depositate dalla Wind Tre, si è potuto appurare la regolarità degli importi, così come sottoscritti dall'utente nei rispettivi contratti di acquisto. Nello specifico si evidenzia che nelle fatture per ogni utenza, vengono riportati gli importi rispettivamente di € 35.00 per il canone mensile relativo il piano tariffario Free Unlimited per l'utenza XXXXXXXXXXXX e di € 30.00 per il piano tariffario Full Unlimited. A tali canoni si aggiungono altre voci di spesa contemplate sempre nel contratto sottoscritto. Inoltre, sulla base dell'offerta finanziamento sottoscritta dall'istante, da tali importi vengono detratti quelli relativi al pagamento della rata dei terminali effettuati alla Compass, rispettivamente di € 20.00 e di € 22.18. Tutti gli importi sono duplicati poiché trattasi di fattura bimestrale. Alla luce di quanto esposto,

si rigetta l'istanza di cui al punto *i*) di diffidare la Wind Tre dall'invio di ulteriori fatture recanti le voci di addebito per l'acquisto dei terminali, poiché ai sensi dell'art. 19 di cui sopra, l'Autorità adita non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare; nonché la richiesta di rimborso delle somme non dovute ed ingiustamente addebitate dal 2015 ad oggi. Inoltre, non possono considerarsi contestate le somme relative a fatture ancora da emettere e non oggetto del presente procedimento, non potendo provvedere per il futuro.

Si riconosce l'indennizzo di cui al punto *ii*) "da mancata risposta al reclamo", da computarsi, ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, dal 26.06.2017 (termine comprensivo di 45 gg. previsti per la risposta) al 13.06.2018 (udienza di discussione), data l'assenza del gestore all'udienza di conciliazione del 23.11.2017, per un totale di 352 gg. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze dell'Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento "può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" ma non può pronunciarsi in materia di violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale. Si respinge l'istanza di cui al punto *iv*) per carenza di ogni presupposto sia in fatto che in diritto, in quanto la richiesta è generica e indeterminabile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui al punto *v*), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cento/00).

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

DETERMINA

Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre

S.p.A., disponendo che:

1. la convenuta provveda al pagamento, in favore dell'istante, di € 300.00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 delibera Agcom n.73/11/CONS All. A;
2. provveda a corrispondere le spese di procedura, in favore della parte istante, per l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

Il rigetto delle ulteriori domande dell'utente.

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

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98 comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
Arch. Francesco Di Chiara

