DETERMINA n° 7 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX /WIND TRE SPA (già H3G SPA)

GU14 / 281 / 2017

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;
- laConferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
- laConferenza 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 della ***sig.ra XXXXXXXX*** acquisita il *09 giugno 2017 al n. prot. 31000;*

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

CONSIDERATA **la posizione dell'istante:**

Con l'istanza di definizione, la sig.ra ***XXXXXXXX*** contesta, all'operatore **Wind Tre S.p.A. (già H3G SPA),** in relazione alla utenza mobile **di tipo privato *XXXXXXXXXX*** prodotti/servizi non richiesti, modifiche contrattali, spese/fatturazioni non giustificate, traffico non riconosciuto, trasparenza.

L'utente rappresenta che in data 16 maggio 2016 richiedeva l'attivazione di una nuova sim con il profilo tariffario ALL.IN 400 per te (che preveda 400 minuti, 400 sms e 4GB di traffico internet al costo di €.5,00 mensili). Tuttavia a fronte di quanto sopra a far data dal 16 maggio 2016 venivano indebitamente attivati il profilo tariffario ALL IN LIGHT per te al costo di 1,25 a settimana, e l'opzione Super internet al costo di €.5,00 al mese mai richiesti. Dopo alcuni solleciti telefonici, l'istante inviava formale reclamo scritto in data 14/3/2017 con il quale oltre a lamentare quanto sopra richiedeva copia del contratto. Il predetto reclamo rimaneva senza risposta.

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

1 rimborso delle somme ingiustamente addebitate per l'attivazione del profilo tariffario e dell'opzione non richiesta pari a €.5,00 per ogni mensilità;
2 indennizzo per attivazione profilo e opzione non richiesti ex art 8 All. A. delibera 73/2011 CONS;
3 indennizzo per mancata trasparenza contrattuale (non avendo consegnato copia del contratto richiesta);
4 indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto dal 14/3/2017;
5 pagamento €.200,00 per rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA **la posizione dell'operatore**:

La **WIND TRE S.p.A. (già H3G SPA)** nella propria memoria difensiva chiede il rigetto di tutto quanto richiesto dall'istante in quanto non rispondete al vero. L'operatore allega proposta di abbonamento debitamente sottoscritta dall'istante in data 16 maggio 2016 dove si richiedeva l'attivazione, per la numerazione in contestazione, del piano tariffario ricaricabile voce "POWER 15" ed al quale venivano aggiunte le opzioni All-In Light per te al costo di e.1,25 settimanali e Super Internet al costo di €.5,00 al mese.

Precisa l'operatore che mai nessun reclamo è pervenuto ad eccezione di quello del 14/3/2017 ossia oltre un anno dopo l'attivazione. Per i motivi suesposti ritiene che la richiesta di indennizzi non possa trovare accoglimento.

Controdeduzioni dell'istante

L'istante, a mezzo del proprio delegato, contesta tutto quanto dedotto dalla convenuta **WIND TRE S.p.A. (già H3G SPA)**, insite nelle richieste già formulate in istanza ed evidenzia che la sottoscrizione della proposta di abbonamento non è ascrivibile alla sua assistita , denuncia la falsità della firma le pratiche commerciali scorrette poste in essere dall'operatore .

CONSIDERATA **la motivazione della decisione:**

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

In relazione alla richieste di cui al *punto 1*) e 2) rimborso delle somme ingiustamente addebitate e indennizzi per modifica contrattuale unilaterale e prodotti e servizi non richiesti non possono essere accolte. Dalla documentazione prodotta in atti dall'operatore risulta che il contratto sottoscritto dall'istante per la numerazione XXXXXXXXXX, prevedeva come piano tariffario il "Power 15" e come opzione All In light e Super Internet le cui tariffe debitamente allegate prevedono il costo settimanale per la prima di €.1,25 e €.5,00 al mese per il secondo . Si richiama a tal fine l'orientamento dell'Autorità in tema di servizi non richiesti e la delibera 69/11/CIR secondo cui …. " *non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto qualora l'operatore dia prova della regolare stipula del contratto…".(cosi conformemente delibere Agcom 126/11/CIR ; Agcom 135/11/CIR).*

Esulano dalla competenza del Corecom adito le contestazioni di parte istante relativi alla non ascrivibilità della firma del contratto all'istante. Tale denuncia tecnicamente

qualificabile come Disconoscimento di firma può essere fatta valere dall'istante in altre sedi, integrando gli estremi di reato.

Relativamente alla richiesta di chi al *punto 3)* non può essere accolta in quanto è una fattispecie non contemplata dal Regolamento in materia di indennizzi di cui all'All. A) alla delibera 73/11/CONS.

Con riferimento alla richiesta di cui al *punto 4)* indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa può essere accolta in quanto dalla documentazione agli atti non risulta il riscontro nei termini, al reclamo presentato in data 14/3/2017.

Visto quanto sopra esposto si deve riconoscere all'istante l'indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art 11, comma1, del Regolamento in materia di indennizzi a partire dal 46 giorno successivo alla presentazione del reclamo (14/03/2017) sino alla data dell'udienza di conciliazione (23/05/2017) per un totale di giorni 24. L'indennizzo cosi calcolato (1,00 x 24) sarà pari ad €. 24,00.

Per quanto riguarda, in ultimo, la richiesta di cui al *punto 5*) di rimborso delle spese di procedura, appare equo, ai sensi dell'art 19 comma 6 del regolamento compensare fra le parti, le spese della presente procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. Di accoglier parzialmente l'istanza della Sig.ra XXXXXXXX nei confronti dell'operatore WIND TRE S.p.A. (già H3G SPA) per l'utenza mobile XXXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La WIND TRE S.p.A. (già H3G SPA) è tenuta a pagare in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 24,00 (ventiquattro/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. Si dichiarano compensate fra le parti, le spese della presente procedura.

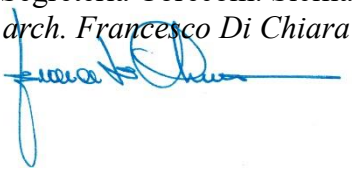
La società WIND TRE S.p.A. (già H3G SPA) è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l' avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

E’ 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