

DETERMINA n° 11 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / Wind Tre Spa (già Wind Telecomunicazioni Spa)

GU14 / 345 / 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;
 - 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, XXXXXXXX in persona del legale rappresentante Sig.ra XXXXXXXX, acquisita il 01/08/2017 al n. prot. 41173;
- 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 n.q. di legale rappresentante XXXXXXXX contesta, all’operatore **Wind Tre S.p.A.**, (già Wind telecomunicazioni spa) in relazione alle utenze mobili **tipo business XXXXXXXXXXXX-XXXXXXXXXX-XXXXXXXXXX** la mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, spese/fatture non giustificate , traffico non riconosciuto, trasparenza contrattuale, costi per recesso.

L’utente rappresenta che in data 25/10/2016 aderisce alla proposta contrattuale di tipo business per sim di tipo voce e dati. La copertura telefonica non viene mai fornita e le sim dati non vengono mai attivate da Wind. Dopo avere inoltrato numerosi reclami mai riscontrati, e il perdurare del disservizio decide di migrare presso altro operatore. In data 19/02/2017 riceve la fattura n. 2017T000157718 dell’importo di €.436,05 con indicazioni di costi relativi ai piani tariffari attivati e a costi di attivazione delle sim oggetto del contratto e fatture v. 2017T000326810 di €. 129,32 e n. 2017T000497503 di €.129,32 relative a canoni per le sim. Per tali fatture viene inoltrata contestazione presso l’agenzia con la quale si era sottoscritto il contratto e gli importi non venivano saldati perché relativi a servizi mai erogati e costi non dovuti.

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

- 1) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 2) indennizzo giornaliero per ritardata attivazione e mancata fornitura del servizio voce e internet per tutte le numerazioni, per l’intero periodo;
- 3) storno totale della fattura n.2017T000157718 di €.436,05, 2017T000326810 di €. 129,32 e n. 2017T00049703 €. 129,32;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **WIND TRE SPA** (già Wind telecomunicazioni spa) nella propria memoria difensiva preliminarmente eccepisce l'inammissibilità della richieste relative alla fatture n.2017T000326810 di €. 129,32 e n. 2017T00049703 €. 129,32, in quanto domanda nuova rispetto a quelle avanzate con istanza UG, inoltre le predette fatture erano riferite a periodi successivi alla cessazione delle utenze oggetto della controversia ed erano inerenti ad altre numerazioni .

Nel merito ha rappresentato che mai nessun reclamo è stato inoltrato dall'istante e che sia nella fase prodromica all'istanza di definizione che nell'istanza di definizione, non sono state forniti alcun riferimento ne temporale ne documentale in merito agli asseriti reclami. A tal fine richiama numerose delibere Agcom nelle quali è stato ribadito che il reclamo è elemento essenziale affinché l'operatore possa venire a conoscenza del disservizio e provvedere alla sua risoluzione. In relazione alla lamentata mancanza di copertura la convenuta ha ritenuto infondate le pretese dell'istante in ragione al servizio di somministrazione di telefonia mobile oggetto della controversia. L'operatore allega la comunicazione del Ministero dello sviluppo Economico dove è certificato che Wind ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sul territorio nazionale. Ha ribadito la differenza tra telefonia fissa e mobile ed evidenzia che per quest'ultima può capitare che in alcune zone il servizio possa essere meno efficiente a causa di vari motivi. Inoltre ha precisato che mai nessuna compagnia può garantire con certezza la totale copertura del tutto il territorio e che tale circostanza non è stata mai oggetto di obbligo contrattuale , per il quale , in caso contrario , potrebbe essere invocato , come avviene nei servizi di telefonia fissa, un qualsivoglia inadempimento. Ha richiamato pronunce dell'Autorità nelle quali viene chiarito che non esiste nessun obbligo (in caso di telefonia mobile) volto a garantire la copertura totale dei servizi (Delibera 65/16 CIR e 163/16 CIR.) Ha insistito nella richiesta degli insoluti ritenendoli corretti e conformi alle condizioni sottoscritte, anche in considerazione del mancato rispetto degli vincoli contrattuali. In merito a tali costi ribadisce che gli stessi sono dovuti in virtù del recesso operato dall'istante prima della scadenza pattuita.

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.

Preliminarmente si deve dichiarare inammissibile la richiesta di storno delle fatture

n. 2017T000326810 di €. 129,32 e n. 2017T00049703 di €. 129,32 perché tale richiesta non è presente nella fase di prodromica di conciliazione. Secondo quanto previsto dall'art 14 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, l'istanza definizione ha per oggetto fatti e richieste analoghe a quelle oggetto del fallito tentativo di conciliazione. Nel merito si evidenzia che dall'esame delle succitate fatture si rileva che le stesse sono riferibili a numerazioni non rientranti nella presente controversia.

Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai presunti reclami non può essere accolta infatti né dalla documentazione presentata dall'istante né dalla documentazione presentata dall'operatore risulta la presentazione di alcun reclamo e conseguentemente nessun indennizzo si può riconoscere per il lamentato ritardo dell'attivazione e mancata fornitura sia del servizio voce che internet. E' opportuno rilevare che la segnalazione è elemento essenziale affinché l'operatore possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce l'utenza. La mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni responsabilità inerenti ai disservizi alla linea telefonica. Quest'ultimo orientamento è stato confermato da diverse delibere Agcom (69/2011CIR; 9/12/CIR; 127/12CIR; 130/12/CIR le quali hanno affermato che: ***Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utenti non provi di avere inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione***".

Deve essere parzialmente accolta la richiesta di storno della fattura n. 2017T000157718 dell'importo di €.436,05. Tale fattura comprende, oltre abbonamenti e costi di attivazione di altre numerazioni non comprese nella presente controversia, *nella voce altri addebiti* , il contributo per attivazione delle numerazioni oggetto della controversia stante il recesso prima scadenza contrattuale . Gli importi da stornare sono solo quelli relativi ai costi di attivazione dovuti per recesso prima della scadenza contrattuale. In applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 ter del "decreto Bersani", il contributo di attivazione pari a euro 80,00 oltre IVA (euro 97,60) deve essere stornato in considerazione della durata effettiva del contratto. Tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto nel mese di ottobre 2016 ed è stato disattivato dopo due mesi il contributo di attivazione dovrà essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (previsto nel mese di ottobre

2018), pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari a euro 268,39 (97,60 euro (80,00 euro + IVA)/24 mesi x 22 mesi x 3 utenze mobili), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da WIND Tre nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo relativo al contributo di attivazione addebitato in fattura n. 2017T000157718 per le utenze mobili disattivate dovrà essere stornato l'importo pari a euro 24,40 (292,80 -268,40), dato dalla differenza tra l'importo totale della promozione addebitato e l'importo ancora dovuto quale prezzo residuo rimasto a carico dell'operatore.

Infine si ritiene equo, ai sensi dell'articolo dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, compensare tra le parti le spese di procedura.

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

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del XXXXXXXXX, in persona del legale rappresentante, nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A (già Wind Telecomunicazioni SPA, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La Società Wind Tre S.p.A (già Wind Telecomunicazioni S.p.A) è tenuta ad effettuare, in favore dell'istante, lo storno parziale della fattura n. 2017T000157718 pari a €. 24,40 .

La società Wind Tre S.p.A (H3G SPA) è tenuta, altresì, a comunicare a questo CO.RE.COM. 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

