

DETERMINA n° 29 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX/ H3G ora Wind Tre spa

GU14/156/17

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 della Sig.ra **XXXXXXXXXX** acquisita il 21.03.2017 al n. prot. 15082;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell'istante:**
- L'utente lamenta l'addebito da parte della H3G (di seguito Wind), in data 07.06.2016, delle fatture n.1681748763 di € 64.25 e n.1675253780 di € 56.42 nel proprio conto per un totale di € 120.67. In data 15.04.2016, la Sig.ra **XXXXXXXXXX** ha sottoscritto e trasmesso la proposta di abbonamento Unlimited Plus (contratto business) e in 22.04.2016 le viene spedito il Bundle Business Huawei Pocket Cube ed il 24.04.2016 le viene spedita sim ricaricabile. Dopo 15 gg. l'utente viene contattata dal gestore, il quale le comunica che l'offerta attivata sui dispositivi e oggetto di spedizione, è differente da quella sottoscritta. A tal proposito, la Sig.ra **XXXXXXXXXX** invia a mezzo mail il nuovo contratto in sostituzione di quello precedentemente attivato.
- In data 01 agosto 2016 il gestore riceve reclamo proposto dall'istante, al quale non seguiva alcun riscontro.
- Pertanto, alla luce di quanto innanzi descritto l'istante richiede:
- i) Rimborso integrale delle somme illecitamente prelevate per un totale di € 120,67 (fatture n.1681748763 di € 64.25 e n.1675253780 di € 56.42);
 - ii) Rimborso spese per a/r, telegrammi, ecc. forfettariamente pari ad € 150.00.
- CONSIDERATA** **la posizione dell'operatore:**
- La *Wind* nella propria memoria difensiva afferma che le due utenze, in merito alle quali l'utente lamenta i relativi addebiti, sono state disattivate in data 11.06.2016 dallo stesso gestore poiché configurate con un'offerta non corrispondente a quella accettata dalla Cliente. Contestualmente, in data 04.06.2016, è stata attivata l'utenza +39 393-87.39.958 sulla quale è stato poi recuperato il n. +39 328-34.20.215 mediante portabilità interna; mentre in data 07/06/2016 è stata attivata l'utenza dati

XXXXXXXXXX.

In tal modo è stata ripristinata l'offerta che era stata proposta alla cliente, la quale ha provveduto a firmare nuovamente le proposte di abbonamento corrette.

Dal punto di vista amministrativo, la situazione è stata sanata mediante l'emissione della nota di credito n. 1698004570 di euro 61 e della nota di credito n. 1690139778 di euro 30,95, con le quali si è proceduto ai ricalcoli dei canoni; e della nota di credito n. 1690503209 di euro 96,99, con la quale è stata chiusa la fattura n. 1688025091 relativa alle rate residue del terminale restituito. Nello specifico la fattura n. 1681748763 di euro 64,25 è stata chiusa da nota di credito n. 1698004570 di euro 61 e dal pagamento del 07.06.2016 per euro 3,25 da parte della cliente. La nota di credito n. 1690503209 di euro 96,99 ha saldato la fattura n. 1688025091 per lo stesso importo; infine, la nota di credito n. 1690139778 di euro 30,95 ha saldato la fattura n. 1681934280 per euro 26,80 e la fattura n. 1682130241 per euro 4,90.

L'istante risulta debitrice della somma complessiva di € 279,89.

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 precisato.

Stante la ricostruzione dei fatti e il corredo probatorio, la richiesta di cui al punto i) di rimborso integrale delle somme addebitate nel proprio C/C per un totale di € 120,67, va accolta parzialmente. Nella fattispecie è evidente l'errore riconosciuto dallo stesso gestore, nel proprio scritto difensivo, nell'attivazione di un'offerta non corrispondente a quella sottoscritta dall'utente. In base alle note di credito depositate agli atti dall'operatore risulta che a fronte della fattura n.1681748763 è stata emessa nota di credito n. 1698004570, mentre a fronte della fattura n.1675253780 non risulta emessa alcuna nota di credito, pertanto l'operatore è tenuto al relativo rimborso. Non può essere accolta la richiesta di cui al punto ii), poiché esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

DETERMINA

1. di accogliere parzialmente la richiesta della Sig.ra XXXXXXXX proposta nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A.

2. la Wind Tre spa è tenuta a rimborsare l'importo di € 56.42 relativo alla fattura n.1675253780.

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
