

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/145645/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Wind Tre

IL DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle 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 delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l'istanza dell'utente coniglio gaspare, del 06/07/2019 acquisita con protocollo N. 0296221 del 06/07/2019.

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

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L'istante _____, il 22 maggio 2017, ha aderito ad una offerta su una sim mobile che prevedeva l'acquisto rateizzato di uno smartphone per un totale di 30 rate mensili al costo di 8 euro ciascuna. A seguito delle variazioni contrattuali, lo stesso istante, il 12.2.2018 ha eseguito la portabilità del numero verso altro gestore. A questo punto gli veniva bloccata la rateizzazione dello smartphone e conseguentemente gli veniva bloccato, il 6 agosto 2018, il codice Imei dell'apparato non consentendogliene più l'utilizzo. La richiesta avanzata è quella di avere annullato il contratto di acquisto dell'apparato telefonico con conseguente restituzione delle rate pagate ed annullamento delle rate residue da pagare, il rimborso del danno subito dalla situazione venutasi a creare, ivi compreso l'acquisto di un ulteriore apparato telefonico, per un totale complessivo di 3000 euro comprendenti il compenso professionale per l'avvocato intervenuto a difesa dei propri interessi.

Il gestore contesta intanto la richiesta di risarcimento dell'eventuale danno richiesto dall'istante in quanto proceduralmente non previsto in sede di conciliazione dinanzi al Corecom, l'inammissibilità dell'esposizione delle spese legali sostenute in quanto non comprovate da documentazione certa, bensì da una semplice emissione di fattura pro-forma. Per ciò che attiene la descrizione dei fatti ricostruiti dall'istante evidenzia che i pagamenti relativi all'acquisto dello smartphone, inizialmente richiesti in un'unica soluzione all'atto della migrazione, sono stati ripristinati in modalità rateale fermo restando che non siano stati comunque onorati dal signor _____, rovocando - come da contratto - il blocco dello stesso apparato telefonico. Nel corso dell'udienza veniva altresì confermato dal gestore che lo sblocco dell'apparato telefonico è intervenuto il 4 aprile 2019. Pur nel contestare le responsabilità ad esso attribuite, il gestore propone l'azzeramento dell'insoluto e l'attribuzione di un indennizzo pari a 150,00 a favore dello stesso sig.

Per le ragioni su esposte dinanzi a questa Autorità, in ragione delle memorie prodotte dal gestore, si accolgono parzialmente le richieste dell'istante limitatamente all'annullamento del contratto di acquisto dell'apparato telefonico. Pertanto, si ritiene che vadano annullate le rate residue da pagare per tale acquisizione, nonchè in ragione del sopravvenuto blocco del telefono che si è protratto nel tempo per circa 6 mesi, si dispone che la Wind Tre spa indennizzi il Signor _____, con la somma di euro 300,00 secondo quanto previsto

nell'allegato A della delibera 347/18/ Cons art 4 comma 3 che prevede un indennizzo di euro 2,5 per ogni giorno di ritardo nella fornitura di un servizio accessorio al quale può essere assimilato lo stesso smartphone oggetto del contendere, fino ad un massimo di 300,00 euro. Non ci si esprime, e di conseguenza si respingono le richieste dell'istante inerenti il risarcimento del danno in quanto non di competenza del Corecom. Non vengono accolte altresì le richieste relative alla refusione delle spese legali in quanto non supportate da adeguata documentazione fiscale.

DETERMINA

- Wind Tre, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/07/2019, è tenuta a Il gestore Wind tre spa dovrà emettere nota di credito a storno totale delle rate relative all'acquisto dell'apparato telefonico Samsung da parte del Sig. [redacted] ed al contempo indennizzare lo stesso istante con la somma di euro 300,00 da pagare mediante le modalità che le parti convengono in un secondo momento avendo cura di darne comunicazione anche alla scrivente Autorità. Il pagamento de quo, dovrà avvenire entro 120 gg. dalla firma del presente atto. Quanto espresso in ragione dell'evidenza regolamentata nell'allegato A della delibera 347/18/ Cons art 4 comma 3 che prevede appunto un indennizzo di euro 2,5 per ogni giorno di ritardo nella fornitura di un servizio accessorio al quale può essere assimilato lo stesso smartphone oggetto del contendere, fino ad un massimo di 300,00 euro

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara