

DETERMINA n° 06/2019

Definizione della controversia

/WIND Tre S.p.A.(ex H3G S.p.A.)

GU14/110/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.Re.Com. 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 ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il *"Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.)*;
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e 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 Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, 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 Co.Re.Com. 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 in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com, 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 del Sig. _____ acquisita al protocollo dello Ufficio in data 27 aprile 2016 al n.21277;

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

CONSIDERATA la posizione dell'istante:
 Il Sig. _____ (di seguito *istante o utente*), intestatario delle utenze mobili _____ con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.), la sospensione della _____ sim _____ fatturazione per entrambe le numerazioni mobili e l'addebito in fattura dei costi di recesso. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato testualmente quanto segue:
"Senza motivo e senza alcun preavviso, la H3G s.p.a, ha disattivato l'utenza dell' _____, cancellando il numero telefono utilizzato da circa 15 anni, anche a fini professionali. Il deducente è stato costretto ad acquistare una scheda ricaricabile, con nuovo numero telefonico e nuovo piano tariffario, sostenendo una spesa di euro 25,00. Soltanto il 14.11.2015 il numero telefonico è stato riattivato. Il 19.11.2015, _____ i ha diffidato l'operatore a risarcire i danni cagionati dalla illegittima disattivazione dell'utenza. Il 24.11.2015 l'istante ha comunicato la risoluzione dei contratti riferiti anche ad altre utenze telefoniche per grave inadempimento contrattuale i, avendo riscontrato prelievi di denaro non dovuti dal proprio conto corrente. La H3G non ha dato alcun riscontro alle suddette diffide. Tuttavia, il 8.12.2015 ha trasmesso all' _____ fattura per asserito recesso del contraente (cfr. fattura H3G). Invero l'odierno deducente non ha mai esercitato il diritto di recesso. Nonostante i fatti sopra esposti, non solo la H3G non ha provveduto a risarcire all'istante tutti i danni patrimoniali subiti, ma il 14.02.2016 la ha chiesto il pagamento di euro 53,14 per fatture insolute".
 In base a tali premesse l'istante ha richiesto testualmente:

- 1) risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non cagionati dalla illegittima disattivazione dell'utenza telefonica;
- 2) restituzione dell'importo di euro 25,00 pagato dall'utente per la scheda ricaricabile;
- 3) restituzione degli importi illegittimamente prelevati dal conto corrente;
- 4) non addebitamento della penale per asserito recesso;
- 5) non addebitamento dell'importo chiesto nella fattura del 12/14.4.2016.

CONSIDERATO che l'istante non ha depositato controdeduzioni alla memoria dell'operatore.

CONSIDERATO che in udienza di discussione l'operatore ha formulato una proposta conciliativa che è non è stata accettata dall'istante.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:
 L'operatore WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) di seguito Wind o società, nella propria memoria in *primis* ha chiesto l'inammissibilità della richiesta dell'istante *"di risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non cagionati dall'illegittima*

disattivazione dell'utenza telefonica" atteso che, il Corecom adito potrà, in virtù dell'art.19, comma IV e V, allegato A della Delibera n.173/07/CONS, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai soli casi di "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". Altresì, ha eccepito la genericità e la indeterminatezza della richiesta dell'istante di "restituzione degli importi illegittimamente prelevati dal conto corrente" atteso che lo stesso, non ha indicato gli importi prelevati di cui ne chiede la restituzione né in quali fatture siano state addebitate le somme oggetto di contestazione. Nel proseguo la società ha rappresentato per ciascuna delle utenze mobili quanto segue. La sim [redacted] è stata attivata in data 08/03/2013 ed è stata associata al piano tariffario "Top 1600". In data 14/05/2013 l'istante ha effettuato un cambio piano tariffario ed ha aderito a quello denominato "Top 3000". Il piano è stato associato all'acquisto del terminale modello "Samsung Galaxy S4" con la formula della vendita a rate ed un vincolo contrattuale di 30 mesi. In data 07/09/2015, con verbal order, l'utente ha effettuato un nuovo cambio piano tariffario ed ha aderito a quello di tipo consumer in abbonamento denominato "Top Infinito Plus", con un vincolo contrattuale di 12 mesi. Parimenti, la sim [redacted] è stata attivata in data 14/02/2015 ed è stata associata al piano tariffario denominato "Top Unlimited". Anche il sopra citato piano è stato associato all'acquisto del terminale modello "Samsung Galaxy S5" con la formula della vendita a rate ed un vincolo contrattuale di 30 mesi. La società poi ha affermato che, entrambe le utenze mobili non sono più attive sui sistemi della Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.). Nel merito ed in riferimento alla sospensione dell'utenza mobile [redacted] avvenuta senza motivo e senza preavviso come lamentato dall'istante, la società ha rappresentato quanto segue. In data 10/09/2014 la società ha ricevuto dall'utente, per le due utenze mobili [redacted], una lettera raccomandata con la quale il medesimo esprimeva la volontà di voler recedere dai due contratti sottoscritti, alle loro naturali scadenze. Tuttavia in data 07/09/2015 l'utente, mediante verbal order, ha aderito e solo per per l'utenza mobile [redacted] ad una nuova offerta contrattuale di tipo consumer, vincolandosi per ulteriori 12 mesi ("Top Infinito Plus"). Nel proseguo la società ha poi confermato la sospensione della sim [redacted] nella data del 12/11/2015, ma a propria difesa ha affermato che tale sospensione è stata operata solo ed in ragione della disdetta inviata dall'istante nel settembre del 2014. Nel contempo ha anche affermato, che il servizio clienti a seguito della segnalazione ricevuta da parte dell'utente, ha ripristinato il servizio nella data del 14/11/2015, e che comunque, il grave disservizio patito dall'istante è stato solo dal 12/11/2015 al 14/11/2015, per tre giorni. Altresì ha affermato, che al fine di potere effettuare la riattivazione della numerazione *de qua*, è stato necessario per l'istante acquistare la nuova *sim*, proprio al fine di effettuare sulla stessa la portabilità *c.d. interna* della numerazione mobile [redacted]. Inoltre la Wind ha ribadito che in data 24/11/2015 l'istante ha effettuato, sia per la sim [redacted] che per la sim [redacted] la definitiva portabilità verso altro operatore (Tim), cioè prima delle rispettive scadenze naturali dei due contratti sottoscritti. Nel proseguo la società ha dichiarato, che per la sim [redacted] il cui contratto è stato sottoscritto in data 07/09/2015 e la cui portabilità verso altro operatore è stata effettuata prima della naturale scadenza del contratto, ha già provveduto a stornare le fatture contenenti i costi di recesso anticipati con l'emissione delle relative note di credito depositate in atti. Mentre, per la sim [redacted] la società ha dichiarato che l'istante risulta debitore della complessiva somma di euro 335,63. Tale somma, di cui la Wind ne conferma il dovuto in ragione del fatto che l'utenza *de qua* non è stata disattivata in data 14/11/2015, ma è stata

oggetto di portabilità verso altro operatore (Tim) nella data del 24/11/2015, ovvero prima della scadenza naturale del contratto sottoscritto (30 mesi), è riferita alle seguenti fatture: fattura n. 1542866471 di euro 2,04, fattura n.1548225887 di euro 282,95 e fattura n.1549186275 di euro 50,64. In ultimo, la società ha dichiarato altresì, che sui propri sistemi l'istante risulta titolare di una ulteriore utenza mobile *n.* che non è stata oggetto del tentativo di conciliazione e per la quale risulta debitore della complessiva somma di euro 57,37, relativa alla fattura n.1633183387 ed alla fattura n. 1634827569.

CONSIDERATA

la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

In via preliminare deve dichiararsi la inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante e di cui al *punto 1)* atteso che le stesse non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità, ai sensi dell'*art.19 del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS*, e quindi del delegato Corecom, risultando di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Sempre in via preliminare, si rileva come da corredo probatorio in atti che l'utenza mobile non è stata oggetto del tentativo di conciliazione, come tra l'altro dichiarato dallo stesso istante con pec del 24/02/2016. Per quanto sopra argomentato pertanto la richiesta di cui al *punto 5)* non può essere accolta, poiché nel corso dell'istruttoria e per la documentazione in atti, la richiesta è risultata riconducibile solo all'utenza mobile.

Altresì, è da rilevare che la genericità dell'istanza e la scarsa documentazione ad essa allegata, non ha consentito una chiara individuazione delle doglianze di parte istante per ognuna delle utenze mobili interessate. Ed inoltre, l'istanza appare lacunosa nella parte in cui fa riferimento alla restituzione degli importi illegittimamente prelevati dal conto corrente atteso che, l'utente non ha indicato i singoli importi prelevati di cui ne richiede il rimborso, né ha citato le eventuali e pertinenti fatture di riferimento, né le voci oggetto di contestazione, né ha depositato la documentazione cartacea probante al riguardo (estratto conto, fatture contestate. Pertanto per quanto sopra, è rigettata la richiesta di cui al *punto 3)*. Altresì, in via preliminare si evidenzia, che dal corredo probatorio in atti, entrambe le utenze mobili sono di tipo *consumer* e non *business*, difatti in sede di deposito dell'istanza di conciliazione (pec del 24/02/2016) lo stesso utente aveva dichiarato e sottoscritto che ***"i numeri oggetto della controversia sono e che entrambe le utenze sono riferite a contratti di***

tipo privato. Premesso quanto sopra, nel merito, si sono analizzate disgiuntamente le posizioni delle due numerazioni mobili dalle quali è emerso quanto segue. Dalla documentazione in atti, è risultato che per la *sim* l'istante in data 24/11/2015 ha effettuato il recesso dal contratto, ovvero prima della sua scadenza naturale con portabilità dell'utenza mobile verso altro operatore (Tim). Altresì è risultato che, la Wind ha già provveduto a stornare le fatture contenenti i costi di recesso anticipato, con l'emissione delle relative note di credito depositate in atti. Pertanto atteso quanto sopra, la richiesta di cui al *punto 4)* e pertinente la numerazione *de qua*, risulta essere stata già soddisfatta. Ed ancora, è risultato che l'utenza mobile anche per stessa ammissione della Wind nella propria memoria, è stata disattiva senza alcun preavviso dal 12/11/2015 al 14/11/2015, solo per tre giorni. Atteso quanto sopra, pertanto la società è tenuta ad erogare in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'*art.4 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die*, per un totale di euro 22,50 (7,50 x 3gg.). Altresì, in ragione di quanto sopra motivato è dovuto all'istante il rimborso della somma di euro 25,00 sostenuta per l'acquisto della nuova *sim*. Difatti l'acquisto della stessa è stata necessaria al fine e *"... per la*

portabilità c.d. interna della numerazione appartenente all'istante..", come affermato dalla Wind nella memoria. Ne consegue che la richiesta di cui *punto 2)* è accolta. Ulteriormente è risultato in atti, che l'istante con lettera r/r datata 17/11/2015 ricevuta dalla Wind nella data del 23/11/2015, aveva richiesto il rimborso della somma di euro 25,00 sostenuta per l'acquisto della nuova sim. Considerato, che dalla documentazione al fascicolo non è presente evidenza di riscontro da parte della società, ne consegue che la Wind è tenuta altresì a corrispondere all'istante, l'indennizzo di cui dall'art.11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per ogni giorno di ritardo successivo al 45 giorno e quale tempo massimo indicato per la gestione dei reclami, dalla Wind nella Carta del Cliente. Atteso che il reclamo è stato ricevuto dalla società in data 23/11/2015 e che computando i 45 giorni prescritti nella Carta del Cliente, la Wind doveva dare riscontro entro il termine del 07/01/2016, i giorni di ritardo saranno calcolati da quest'ultima data (07/01/2016) alla data del 21/03/2016, data nella quale ha avuto luogo l'udienza di conciliazione e prima occasione utile di confronto tra le parti, per un totale di 74 giorni. Pertanto la Wind è tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 74,00 (*euro 1,00 x 74 gg*). Nel proseguo ed in riferimento alle richieste formulate da parte istante per l'utenza mobile si evidenzia quanto segue. Dal corredo probatorio in atti, è risultato che l'istante ha attivato la sim in data 14/02/2015 con il piano tariffario denominato "*Top Unlimited*" e che tale piano è stato associato all'acquisto del terminale "*Samsung Galaxy S5*", con la formula della vendita a rate ed un vincolo contrattuale di 30 mesi. Altresì è risultato che l'istante in data 24/11/2015 ha effettuato la portabilità dell'utenza *de qua* verso altro operatore (Tim). Pertanto per quanto sopra, l'istante ha effettuato il recesso dal contratto prima della sua scadenza naturale, ovvero dei 30 mesi. In ragione di quanto sopra e per orientamento dell'Autorità sul punto (Delibere n.97/17/CONS e n.118/17DTC), la fattura n. 1548225887 di euro 282,95 del 08/12/2015 è dovuta dall'istante, poiché relativa alle rate residue del terminale acquistato. Difatti, l'Autorità nelle proprie delibere (alcune delle quali sopra citate) ha espresso che i terminali sono beni in acquisto mediante pagamento rateale che rimane di competenza del cliente anche in caso di recesso anticipato. Invece, sempre per orientamento dell'Autorità sul punto (costi di recesso), la Wind è tenuta a stornare la fattura n.1549186275 di euro 50,64 e la fattura n.1542866471 di euro 2,04 ambedue emesse nella data del 08/12/2015, relative all'utenza mobile *de qua*. Pertanto, in ragione di quanto sopra, è accolta la richiesta di cui al *punto 4)* in riferimento all'utenza mobile **3393322749**.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

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

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. I nei confronti della società WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.), per le utenze mobili, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Di dichiarare inammissibile l'istanza del Sig. I per la *sim*, atteso che l'utenza *de qua* non è stato oggetto del tentativo di conciliazione.
3. La società WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) è tenuta allo storno e/o rimborso delle fatture n.1549186275 e n.1542866471 emesse ambedue nella data del 08/12/2015, e quindi alla rettifica di tali importi nella pratica di recupero crediti ed all'eventuale ritiro se dovuto, a proprie spese. Inoltre, la società WIND Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) è tenuta a

corrispondere al Sig. _____, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 25,00 (venticinque/00), quale rimborso per l'acquisto della sim e la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 22,50 (ventidue/50) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza mobile
(euro 7,50 pro die x 3 giorni).

- euro 74,00 (settantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo
(euro 1,00 pro die x 74 giorni).

4. La società WIND Tre S.p.A. (già H3G 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.

Ai sensi dell'art.19 comma3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del decreto legislativo 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, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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 Co.Re.Com. Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 15 APR. 2019

Il Dirigente della Segreteria
"Corecom Sicilia"
anch. Francesco Di Chiara

