

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/145437/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

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 _____ A, del 05/07/2019, acquisita con protocollo N. 0295787 del 05/07/2019

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 _____ a titolare al momento della contestazione della linea mobile _____ contesta il prelievo immotivato di euro 40,00 effettuato dall'operatore Wind Tre spa in due successivi momenti. Nonostante le spiegazioni richieste non ha ricevuto sufficienti spiegazioni se non quelle fornite per telefono che attribuivano il prelievo a delle ricariche automatiche, che erano gravate sulla sua carta di credito.

La Wind Tre spa contesta la versione dell'istante sostenendo che le risposte sono state date dal 155 prima e successivamente tramite sms. L'operatore conferma che i prelievi sono stati effettuati per delle ricariche automatiche previste per evitare che raggiunta la soglia minima di credito sulla sim, si interrompa il servizio e ciò è specificato nel contratto di abbonamento sottoscritto dall'istante. Il lasso di tempo trascorso dalla contestazione non ha consentito ulteriori approfondimenti e non dà diritto ad alcun rimborso in quanto anche i tempi di contestazione degli addebiti erano scaduti.

Questa Autorità ritiene di accogliere parzialmente le contestazioni in atto dell'istante nonostante non siano state fornite documentazioni probatorie della tesi sostenuta dalla stessa Signora _____ a merito alla vicenda. L'addebito praticato dal gestore viene infatti confermato nelle memorie difensive della controparte e seppur giustificato dalla clausola contrattuale, appare spropositato rispetto al canone mensile versato dall'utente (circa 9 euro). Pertanto si ritiene che lo stesso cliente andava informato per tempo sul prelievo da operare seppur praticato per garantire la continuità del servizio in presenza di una soglia minima di credito posseduto. Non si ritiene oltremodo fondata la mancata informazione da parte del gestore in favore dell'istante successivamente al reclamo inoltrato e che il gestore ha documentato nelle memorie fornite in allegato alla fascicolazione elettronica. Pertanto nulla si riconosce come indennizzo per la mancata risposta al reclamo, anche perché non richiesto dalla stessa istante.

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 05/07/2019, è tenuta a restituire la somma di euro 40,00 prelevata dalla carta di credito della Signora _____

Il pagamento della predetta somma dovrà avvenire entro _____

il termine di 120,00 gg dalla data del presente provvedimento mediante l'invio al domicilio dell'istante di un assegno intestato alla medesima. Null'altro è dovuto all'istante.

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