

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.658
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

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

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della *Responsabile* del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.864);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una fatturazione non giustificata operata dalla società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito anche Wind), per non aver mai sottoscritto il contratto.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che l'istante non ha mai abitato all'indirizzo di fatturazione e che è ed era cliente Fastweb X;
- che sono stati effettuati addebiti non dovuti per complessivi Euro 331,95 nel periodo tra il 10.04.2014 e il 12.01.2015;
- che a mezzo Confconsumatori, nel 2016, l'istante ha lamentato tali addebiti richiedendo copia della documentazione relativa al contratto, senza ricevere risposta;
- che in data 4.04.2016 Wind rigettava il reclamo senza spiegarne le motivazioni;
- che solo in sede di conciliazione è venuto in possesso della documentazione richiesta e disconosce la firma apposta sul contratto prodotto;
- che non ha potuto contestare le fatture prima poiché Wind le inoltrava ad un indirizzo sbagliato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) lo storno integrale dell'insoluto e la liberatoria per le Tasse di Concessione Governativa non pagate;
- b) il rimborso di Euro 331,95;
- c) Euro 300,00 di indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- d) Euro 4.335,00 di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (fisso + ADSL dal 8.02.2014 al 23.06.2014 e mobile dal 27.07.2014 al 23.06.2015).

## 2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'operatore Wind contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue.

L'operatore afferma che ad ulteriore e non richiesta conferma dell'autenticità della firma apposta sul contratto c'è la registrazione vocale di consenso del cliente, del 27.01.2014, nella quale si sente l'accettazione dell'attivazione di una nuova linea telefonica presso l'indirizzo di fatturazione oltre che conferma dell'identità dell'istante. In data 28.01.2014 il cliente veniva ricontattato per verifiche e lo stesso confermava la propria volontà nell'attivazione, la quale si perfezionava in data 8.02.2014.

Il richiesto indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere accolto in quanto al reclamo stesso è stato dato esito in data 4.04.2016.

Si rappresenta che la posizione contabile e amministrativa vede una passività in capo all'istante pari ad Euro 658,42.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, tutte le richieste formulate da parte istante devono essere respinte.

L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante [...] non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.”* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR).

Nel caso di specie non può non rilevarsi che i reclami e le richieste di parte istante risultino tardive e non sufficientemente contestualizzate. In modo particolare l'elemento della asserita mancata residenza all'indirizzo di fatturazione non può essere indicativo della irregolarità della fatturazione stessa, ben potendosi intestare fatture per utenze in luoghi diversi da quello di residenza e non essendo prodotto un certificato di residenza stessa che attesti la veridicità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'affermazione. La proposizione del reclamo formale è avvenuta oltre un anno dopo gli addebiti, per il rinvenimento degli stessi in estratto conto e, anche se si volesse ritenere fondante la mancata ricezione delle fatture a fondamento del ritardo nel reclamo e della consapevolezza degli importi addebitati, il reclamo non presenta comunque elementi sufficienti a provare il disservizio e la non debenza degli importi.

L'operatore al contrario allega in atti non solo la documentazione contrattuale debitamente sottoscritta dall'istante, ma anche una registrazione di consenso telefonico in senso conforme a quanto previsto per iscritto, nella quale il soggetto si identifica con le anagrafiche dell'istante. Il disconoscimento della firma apposta sul contratto prodotto da Wind, effettuata ad opera dell'istante, non ha alcun valore in questa sede, esulando tale potere accertativo da quelli riconosciuti alla scrivente Autorità. Nessun indennizzo può dunque essere riconosciuto poiché l'onere probatorio in capo all'operatore risulta ampiamente assolto e pertanto tutte le domande devono essere respinte.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Respinge l'istanza del signor XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le ragioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)