

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2016.1.10.21.430 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 31 maggio 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. 179/03/CSP e n. 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia- Romagna n. 57/14;

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1289);



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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato mancata e ritardata fornitura del servizio nei confronti della società Wind Tre X In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 13.01.2015 l'istante sottoscriveva un contratto con l'operatore convenuto avente ad oggetto i servizi di telefonia fissa e Adsl e gli veniva assegnato il numero XXX078 che tuttavia apparteneva ad altro utente;
- che nonostante numerosi reclami scritti e telefonici per ottenere un nuovo numero e l'attivazione dell'Adsl, l'istante non ha ottenuto alcun riscontro;
- che con lettera del 26.05.2015 l'istante intimava la risoluzione del contratto senza risultato;
- che solo a luglio 2015 l'operatore assegnava la numerazione XXX752 ma il servizio non risultava attivo;
- che, quindi, l'istante chiedeva la risoluzione del contratto e il rimborso delle fatture pagate, nonché l'indennizzo per ritardata attivazione e mancata risposta al reclamo con successiva integrazione di richiesta di rimborso di Euro 30,89 relativo alla fattura 7420879051/2015, fattura inviata dopo che l'istante aveva cambiato operatore, per un totale di Euro 2.500,00;

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

- a) restituzione di Euro 138,23;
- b) indennizzo di Euro 2.361,77 per i motivi esposti.



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)

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore pur regolarmente convocato non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre rilevare che l'istanza di conciliazione e il relativo verbale riguardano solo la numerazione xxxx752, mentre nell'istanza GU14 viene inserita anche la numerazione xxxx078 (tra parentesi), la quale è invece la portante rispetto alle richieste avanzate dall'utente. Inoltre, va rilevato che le fatture prodotte dall'istante riguardano il numero xxx078, mentre il reclamo allegato (senza data sulla lettera), con cedolino di invio in data 03.08.2015 (senza quello di ricevimento) è relativo alla numerazione xxxx752. L'istante peraltro formula domande non identiche nelle due istanze di conciliazione e di definizione.

Le domande devono essere trattate congiuntamente e rigettate. Pur volendo prescindere dai dati formali, che non depongono a favore dell'istante in quanto incongruenti fra loro, per le ragioni esposte in premessa, la ricostruzione effettuata dall'istante e la documentazione allegata non permettono a codesta Autorità di effettuare una ricostruzione lineare della vicenda, tale da consentire alla stessa di poter accogliere le richieste dell'istante. In particolare non è reperibile in atti alcun reclamo validamente inviato all'operatore per segnalare la situazione. Sul punto vale la pena ricordare l'indirizzo Agcom, individuato con delibera n. 179/03/CSP che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Peraltro, come da costante giurisprudenza di questo Corecom: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Sul punto anche l'Agcom ha un orientamento costante, la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito che in materia di onere della prova, *"la domanda dell'utente dovrebbe*



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)

*essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".*

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni 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)