

**DELIBERA N. 153/2019**

**XXX - WIND TRE  
(GU14/74979/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01/10/2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera 353/19/CONS ;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l'istanza di XXX del 29/01/2019 acquisita con protocollo n. 0036770 del 29/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 01/10/2019; CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha presenziato all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 06/11/2018. In data 29/01/2019 ha presentato istanza di definizione.

L'istante lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, nei confronti della società Wind Tre X, d'ora in poi Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Già prima del passaggio alla fibra, l'importo delle fatture aumentava progressivamente;
- A seguito di numerose telefonate che giungevano a nome Wind e che promettevano, col passaggio alla fibra, tutte le opzioni gratis incluse nel canone base per 4 anni, il giorno 14/11/2017 decideva di aderire all'offerta prospettata;
- Sebbene fosse stato rassicurato dall'operatore all'altro capo del telefono sulla possibilità di riascoltare i termini del contratto e nonostante l'invio di una Racc/RR con

cui chiedeva di ricevere l'audio, così da poterlo ascoltare presso uno studio notarile, non entrava mai in possesso della registrazione;

- A parità di servizi, gli importi fatturati crescevano progressivamente, fino all'aggiunta di un importo relativo a spese di riscossione;
- Contattava il 155 senza esito;
- Riceveva in proprietà un modem fibra mai richiesto a tale condizione, in quanto era interessato solo al suo utilizzo;
- All'udienza di conciliazione rifiutava la proposta di Wind di euro 100,00 in conto fattura.

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

- a) - Restituzione di quanto pagato in eccedenza dal 01/01/2016 e risarcimento “*in duplo*”;
- b) - Possibilità di passare ad altro gestore senza oneri.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 360,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

In via preliminare l'operatore evidenzia la difformità tra le richieste del GU14 e quelle del prodromico formulario UG, ritenendo le prime inammissibili. Ne rileva quindi sommarietà e genericità, ragioni per cui chiede che l'istanza vada rigettata.

Ferme le eccezioni di rito, Wind Tre chiede anche nel merito il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento si rinviene in capo alla convenuta. Questo perché l'istante, nonostante l'informativa sulle modifiche alle condizioni di contratto regolarmente ricevuta con fattura n. W1707134328, provvedeva al pagamento della stessa senza richiedere alcun recesso. La linea continuava pertanto ad essere attiva. In seguito, in data 26/10/2017 l'istante accettava di passare a Fibra e con registrazione telefonica aderiva a Wind Home Fibra 1000 Mega, che veniva regolarmente attivato. Con fattura n. W1802569848 l'istante riceveva, altresì, successiva informazione circa la decorrenza, dal 5 aprile 2018, sia dell'addebito -su base mensile- del costo di offerte/opzioni relative ai servizi sia della fatturazione a cadenza bimestrale. Evidenzia il gestore come anche a seguito di detta informazione, non riceveva da parte

istante alcuna richiesta di disattivazione. A settembre 2018, l'istante chiedeva l'invio della registrazione telefonica del 26/10/2017. Con riferimento alla richiesta del cliente contenuta nell'istanza ex art. 14, il gestore conclude che nessuna responsabilità può essere addebitata a WIND Tre e che non si riscontra alcuna anomalia di gestione.

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

Le richieste formulate da parte istante vengono integralmente respinte come segue. Se, con istanza di conciliazione, l'istante chiedeva il riascolto del file audio relativo alle condizioni di contratto promesse dal gestore, con il formulario GU14 l'istante avanza richieste nuove, rappresentate dalla restituzione di quanto pagato in eccedenza dal 01/01/2016 ed il risarcimento "in duplo", oltre alla possibilità di passare ad altro gestore senza oneri. Si tratta di richieste inammissibili in quanto non previamente formulate in sede del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione e che si qualificano, pertanto, come "*ius novorum*". Principio, si noti, ampiamente chiarito dall'Autorità in molteplici delibere. Tra le tante, la n. 276/13/CONS per cui "*l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni*". Con pregiudizio, si aggiunge, per il diritto di difesa di parte convenuta.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

**1.** Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 01/10/2019

IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi