



DELIBERA N. 95 DEFINIZIONE DELLA  
CONTROVERSIA XXX / WIND TRE  
(GU14/37069/2018)

**Corecom Emilia Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 18/04/2019;

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. 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, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

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 della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 26/10/2018 acquisita con protocollo N. 0172222 del 26/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 26/07/2018, l'utente ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa lamentando l'addebito per costi di recesso ed ha contestato le fatture nei confronti della società Wind Tre X, che per brevità, nel prosieguo del presente provvedimento, viene denominato Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

1) di avere cambiato operatore a seguito di assicurazione di Wind che ciò non avrebbe comportato oneri di disattivazione. Tali oneri sono invece stati applicati. 2) nonostante numerosi reclami l'operatore Wind ha continuato a fatturare.

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

a) storno delle fatture e ritiro della pratica di recupero del credito.

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

L'operatore Wind con memoria Prot. 2780 del 04/01/2019 riferisce che in data 12/12/2015 risulta attivato il contratto con parte istante relativo alla Sim n. 329XXXX79. La suddetta utenza risulta disattivata per insoluti riferiti alle seguenti fatture: n. W1713946359 di € 122,50 scaduta il 22/09/2017, n. W1717398054 di € 134,14 scaduta il 14/11/2017 e n. W1720863268 di € 105,68 scaduta il 09/01/2018. Prima della disattivazione e precisamente in data 16/08/17, 17/08/18, 22/09/18 e 06/10/18 risultano a sistema i tracciamenti dell'invio di lettere e preavvisi di risoluzione. Non risulta invece all'operatore la presentazione di alcun reclamo e/o contatto dell'utente inerente la numerazione oggetto di contestazione. Per quanto riguarda la posizione amministrativo contabile, l'istante risulta debitore nei confronti di Wind Tre X della somma complessiva di euro 362,32.

## **3. Motivazione della decisione**

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

a) Per quanto attiene la richiesta di storno delle fatture e ritiro della pratica di recupero del credito, la stessa deve essere respinta. Parte istante non fornisce alcuna prova delle proprie asserzioni, limitandosi ad allegare le fatture insolute e a dichiarare in UG di avere presentato molti reclami senza specificarne le modalità né fornire alcun dettaglio al riguardo (es: codice identificativo). L'istante non ha neppure replicato alla circostanziata memoria dell'operatore. Per indirizzo costante (cfr AGCOM, Delibera 68/16/CIR) in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza di qualsivoglia inconveniente riscontrato dal cliente. Inoltre, parte istante dichiara il passaggio ad altro operatore ma non documenta neppure la doppia fatturazione. La richiesta deve quindi essere integralmente respinta. Tutto ciò premesso il Corecom ad unanimità

## **DELIBERA**

respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento

dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

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, 18 aprile 2019

**IL PRESIDENTE**  
Stefano Cuppi