



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 192/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SEAGLOABAL / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1687/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 settembre 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”;

VISTA l’istanza della società Seaglobal, del 9 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'attivazione non richiesta di n. 20 utenze telefoniche mobili, in assenza di un contratto sottoscritto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha rappresentato quanto segue:

a) l'istante, nel mese di novembre 2014, aveva ricevuto una fattura dalla società Wind Telecomunicazioni che faceva riferimento all'attivazione di n. 20 utenze telefoniche mobili, mai richiesta dall'istante;

b) immediatamente, l'istante aveva provveduto a contestare l'addebito telefonicamente, ma non avendo ricevuto alcun riscontro fattivo, ha inviato, in data 19 marzo 2015, un reclamo scritto, volto a richiedere l'annullamento delle fatture, senza ricevere alcun riscontro;

c) Wind ha continuato ad emettere le fatture illegittime, compresa quella per chiusura anticipata del contratto (mai concluso);

d) l'istante, nel corso della discussione, ha precisato che lo storno delle fatture insolute è avvenuto solo dopo il deposito dell'istanza di definizione.

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

- i. che sia accertato che non sia stato concluso alcun contratto tra le parti;
- ii. lo storno delle fatture illegittimamente emesse;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che, in data 24 settembre 2014, ricevuta una proposta di contratto per l'attivazione di sim postpagate a nome della Seaglobal srl, provvedeva all'attivazione delle stesse. In data 1 aprile 2015, a seguito del reclamo inviato tramite pec il precedente 18 marzo 2015, appreso che con tale contestazione l'istante intendeva disconoscere la sottoscrizione del contratto relativo alle 20 sim, provvedeva ad inviare formale risposta scritta in cui precisava che per accogliere la richiesta di disconoscimento risultavano necessari l'autocertificazione per disconoscere i contratti o le linee/sim e copia del documento d'identità del legale rappresentante, in corso di validità.

In merito alla richiesta dell'istante di accertare e dichiarare che non sia stato stipulato nessun contratto tra la società Seaglobal e Wind Telecomunicazioni S.p.A., occorre richiamare a tal fine la delibera AGCOM n. 51/10/CIR che ha sostenuto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

“l’incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell’autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935).

Tuttavia, nonostante l’istante non abbia accolto la richiesta di inviare un’autocertificazione di disconoscimento in base all’art. 47 del DPR del 28/12/2000 n.445, Wind, per spirito conciliativo, ha già disposto lo storno totale di tutte le fatture emesse pari ad euro 5.704,48, pertanto, in tal sede, ai sensi dell’articolo 2 del regolamento indennizzi, le disposizioni dello stesso non trovano applicazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria espletata, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, per le motivazioni di seguito esposte.

Per quanto riguarda la richiesta dell’istante di cui al punto i), la stessa può essere accolta, in quanto, sebbene esuli dalle competenze di questa Autorità emettere una pronuncia di accertamento in materia di veridicità ed autenticità della firma, nel caso di specie oggetto della controversia è l’attivazione di utenze telefoniche in assenza di un contratto. Deve rilevarsi, infatti, che a fronte delle contestazioni dell’istante in merito alla mancata sottoscrizione di alcun contratto ed alla conseguente richiesta volta all’annullamento delle fatture emesse, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto la copia del presunto contratto sottoscritto dall’istante (relativo alle n. 20 utenze telefoniche mobili), non dimostrando pertanto la volontà dell’utente di attivare le utenze oggetto di contestazione. Tanto premesso, la fattispecie in esame integra quella di “attivazione di servizi non richiesti” per la quale l’articolo 8 del “Regolamento indennizzi” prevede, fatto salvo il diritto degli utenti di ottenere lo storno o il ricalcolo degli importi fatturati, l’applicazione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell’istante, sulla base di quanto previsto dall’articolo 8, comma 1, di cui all’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, la somma di euro 830,00, a titolo di indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti, secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die* per il numero complessivo di giorni pari a 166, decorrenti dal 17 marzo 2015 (data in cui l’istante ha inviato un reclamo scritto all’operatore) al 31 agosto 2015 (data di cessazione delle utenze).

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto ii), la stessa risulta già soddisfatta dal comportamento dell’operatore che, prima dell’udienza di discussione, ha provveduto allo storno delle fatture emesse, provvedendo alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell’istante.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto iii), la stessa deve essere accolta e, pertanto, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. sarà tenuta a corrispondere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'indennizzo di cui all'articolo 11 del regolamento indennizzi secondo il parametro pari ad euro 1,00 *pro die* per il numero complessivo di giorni pari a 177, calcolati dal 2 maggio 2015, (al reclamo del 18 marzo 2015 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) sino al 26 ottobre 2015.

Infine si ritiene equo, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, riconoscere in favore dell'istante euro 150,00 a titolo di spese di procedura, avendo fatto ricorso all'assistenza di un legale

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Seaglobal nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, oltre alla somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 830,00 (ottocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio telefonico;
- ii. euro 177,00 (centosettantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Napoli, 30 settembre 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi