

**DELIBERA n°34/ 2018**  
Definizione della controversia

/ H3G S.p.A. ora Wind Tre **SpA**

GU14/370/2016

***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***

nella seduta del **09 NOV. 2018**

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito *Regolamento*).
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l'istanza di definizione del **Sig.** acquisita il 17 **novembre**  
**2016** al n. prot. **56591**;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell'istante:**

Il Sig. \_\_\_\_\_ (di seguito **Istante**), con istanza di definizione della controversia nei confronti della **H3G S.p.A. ora Wind Tre S.p.A.** (di seguito **Wind**), in relazione all'utenza \_\_\_\_\_, nei propri scritti, dichiara testualmente quanto segue: *“sistematicamente in maniera non trasparente e senza che io ne avessi dato esplicito consenso, venivano prelevati dal mio c/c bancario somme di denaro”* e chiede pertanto *“lo storno di tutte le fatture pagate non dovute e giusto indennizzo per disservizio pari ad una cifra € 3.000,00. E che non vengano considerati i canoni dopo la sospensione della linea”*.

L'istante, a supporto di quanto dichiarato, non allega alcuna documentazione né memoria.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

La società **Wind** non ha prodotto alcuna memoria.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni che seguono.

L'utente ha lamentato addebiti, sul proprio conto corrente, da parte della Wind, ingiustificati e senza previo consenso, ed errata fatturazione non allegando alcuna documentazione a supporto di quanto dichiarato.

Dagli atti, tra l'altro, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante.

E' doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto, in questa sede, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze.

L'utente, ai fini di una adeguata valutazione delle proprie richieste, avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando i costi non ritenuti coerenti con quanto contrattualmente pattuito, e i documenti bancari dai quali risultino i prelievi non autorizzati sul conto corrente da parte della Wind, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere delle prova, dimostrare la regolarità delle fatture e dei relativi addebiti sul conto corrente. Pertanto le richieste di *“storno di tutte le fatture pagate non dovute e giusto indennizzo per disservizio pari ad una cifra € 3.000,00. E che non vengano considerati i canoni dopo la sospensione della linea”* non possono trovare accoglimento stante la genericità delle affermazioni e la totale assenza in atti di puntuali allegazioni e riscontri probatori utili a supportare e chiarire le sopra citate pretese.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*,

arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti,

## DELIBERA

il rigetto di ogni richiesta formulata dal **sig.** nei confronti dell'operatore  
**H3G S.p.A. ora Wind Tre S.p.A.**

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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, **09 NOV. 2018**

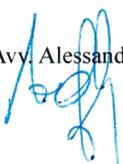
IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*



I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**



Avv. Giuseppe **DI STEFANO**



Dott. Alfredo **RIZZO**



Dott. Antonio **VECCE**



Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*  
*arch. Francesco Di Chiara*

