

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: ██████████ Colombo /Wind  
Telecomunicazioni ██████████**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 284 del 23 luglio 2014 con cui il Sig. ██████ Colombo chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni ██████ (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 25 luglio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 10 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24 novembre 2014;

**UDITO** il solo operatore Wind, vista l'assenza della parte istante;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. ██████ Colombo, intestatario di un contratto di telefonia mobile con il gestore Wind per la linea n. ██████, lamenta di aver subito l'addebito della somma di euro 5,00, IVA inclusa, da parte dell'operatore in nome e per conto della società Twindale Enterprises ██████ sulla fattura n. 7906410226 del 12 aprile 2014, a causa dell'adesione, da parte dell'istante, ad un contratto con la predetta società Twindale, "per effetto dello sfioramento involontario, da parte mia, dello schermo del mio cellulare".

In data 7 maggio 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha chiesto:

- 1) di accertare che la società Wind ha tenuto un comportamento scorretto circa la diffusione a terzi dei dati personali dell'istante;
- 2) L'annullamento dell'addebito di euro 5,00 sulla fattura n. 7906410226 del 12 aprile 2014;
- 3) "di intimare alla società Wind di dichiarare quali altri trattamenti illeciti dei miei dati personali abbia perpetrato";
- 4) "di infliggere alla società Wind sanzioni adeguate alla gravità del fatto";
- 5) di condannare la società Wind a liquidare "un indennizzo pari a mille volte la somma illegittimamente addebitata".

In data 22 settembre 2014 la società Wind ha fatto pervenire documentazione inerente la fattura n. 7906410226 del 12 aprile 2014, oggetto del contendere.

### **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Il Sig. Colombo contesta l'addebito, da parte del gestore Wind, dell'importo di euro 5,00 nella fattura n. 7906410226 del 12 aprile 2014, in relazione ai servizi prestati da una società terza. In particolare, parte istante dichiara di aver sì aderito ad un contratto con la predetta società terza per la prestazione di servizi, ma solo a causa dello "sfioramento involontario" dello schermo del cellulare.

In via preliminare, circa le domande formulate sub 2) e sub 5), deve rilevarsi come tali specifiche richieste vengano presentate per la prima volta in sede di istanza GU14 da parte del Sig. Colombo. Poiché tali istanze non sono state presentate in sede di conciliazione della controversia, la pronuncia in merito si risolverebbe in una violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della Legge n. 249/97 e della Delibera n. 173/07/CONS. Ne consegue l'improcedibilità, in questa sede, delle predette richieste.

Circa le domande formulate sub 1), sub 3) e sub 4), si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità

di effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o di riconoscere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la richiesta di accertare che la società Wind ha tenuto un comportamento scorretto circa la diffusione a terzi dei dati personali dell'istante, come pure quella di "di intimare alla società Wind di dichiarare quali altri trattamenti illeciti dei miei dati personali abbia perpetrato" e "di infliggere alla società Wind sanzioni adeguate alla gravità del fatto", non possono trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientranti nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 settembre 2015;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. ██████ Colombo in data 23 luglio 2014 nei confronti di Wind Telecomunicazioni ██████, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*