

DELIBERA N 70/2019

**XXX / WIND TRE
(GU14/100157/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/11/2019;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 21/03/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 21/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 5/9/2018 riceveva un plico contenente 3 sim "My Business Ricaricabili" aventi numeri seriali XXX, XXX e XXX, mai richieste;

b) il 19/9/2018, tramite pec, contattava il gestore chiedendo chiarimenti e la cessazione di invio di materiale non richiesto;

c) successivamente, procedeva a disconoscere le sim, ricevendo, però, risposta negativa dal gestore;

d) da ottobre 2018 è migrata ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) recesso dal contratto;

II) storno dell'insoluto;

III) indennizzo per mancata risposta al reclamo;

IV) indennizzo per prodotti e servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) l'istanza è improcedibile in relazione alle sim collegate alle numerazioni XXX e XXX, in quanto oggetto di altro procedimento GU14;

2) il 2/2/2017 perveniva richiesta di attivazione della sim collegata alla numerazione XXX e, successivamente, il 1/9/2017, delle due numerazioni sopra menzionate;

3) effettuate le dovute verifiche relative alla correttezza dei dati ed all'assenza di profili di illiceità, procedeva alla tempestiva attivazione delle utenze;

4) il 9/1/2019 perveniva pec per disconoscere le sim, ma poiché la richiesta era priva della delega del cliente, il 14 gennaio successivo veniva fornita risposta scritta in cui si invitava la cliente a completare la richiesta;

5) in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, appaiono infondate anche le richieste di indennizzi. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va accolta l'eccezione sollevata dal gestore relativa alle numerazioni XXX e XXX, essendo le stesse già oggetto del GU14 n. 30593 per le medesime questioni.

Nel merito, le richieste dell'istante concernenti la numerazione XXX non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione versata agli atti, risulta che l'istante ha sottoscritto PDA in data 31 gennaio 2017 per una utenza mobile, attivata poi il successivo 2 febbraio. Emerge poi che detta numerazione, attiva già, almeno, dal dicembre 2017 (fattura n. XXX emessa in data 8/1/2018), è stata cessata nel mese di marzo 2018 (fattura n. XXX del 8/4/2018).

In questa sede non possono, inoltre, essere presi in considerazione profili attinenti l'autenticità della sottoscrizione poiché il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità e quindi dei Corecom (conforme, Agcom, delibera n. 212/18/CIR), ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e al rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935).

Allo stato, pertanto, non si ravvisano profili di responsabilità in capo all'operatore relativamente all'attivazione della numerazione contestata e pertanto le domande *sub I)*, *II)* e *IV)* non possono essere accolte.

Non è nemmeno possibile accogliere la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto, oltre a non essere documentato l'effettivo inoltro all'operatore, mediante le ricevute di accettazione e consegna della pec, la segnalazione ha una data successiva alla cessazione del contratto, fonte, quest'ultimo, dell'obbligo di risposta.

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX, via XXX – XXX , nei confronti dell'operatore WindTre XXX, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 25/11/2019

IL PRESIDENTE