

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 06/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 1 del 29 gennaio 2021.

Oggetto: Definizione della controversia / Wind Tre SpA

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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. 353/19/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 17/10/2020 acquisita con protocollo n. 0428926 del 17/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nella propria istanza lamenta genericamente che gli sono stati cancellati dei numeri che gli hanno bloccato ogni tipo di cambiamento oltre all'addebito di costi per la sim [REDACTED] attiva da molto tempo. In ragione di ciò chiede la chiusura immediata del servizio ed il suo rimborso

in quanto gli ha arrecato disagio morale e dispendio di tempo nonostante la controversia fosse stata già gestita con H3G. L'istante quantifica la richiesta di rimborsi e indennizzi nell'importo complessivo di euro 5.000,00. - (cinquemila/00).

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. innanzitutto eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per genericità e indeterminatezza delle contestazioni oggetto dell'istanza e per la richiesta di risarcimento del danno per incompetenza dell'Autorità adita. Nel merito, precisa che l'istante era titolare:

- dell'utenza [redacted] (contratto sottoscritto in data 20/08/2011 con abbinata la vendita rateale di 30 mesi del terminale I Phone 4 16 GB) e migrata presso altro gestore telefonico in data 11/12/2012. Esclusivamente per suddetta utenza parte istante in data 27/11/2012 formalizzava con il proprio gestore un accordo transattivo;

- dell'utenza [redacted] relativa alla chiavetta sim dati (contratto sottoscritto in data 20/08/2009 con piano tariffario "Tre Time Large, con vincolo contrattuale di 23 mesi).

Evidenzia di non aver mai ricevuto segnalazioni o reclami per la doglianza oggetto della presente controversia. Sulla base di tali assunti chiede il rigetto delle richieste di parte istante nonché il pagamento dell'importo di euro 216,22. - per le rate residue dell'I Phone 4 16 GB (fattura n. [redacted] d.d. 08/12/2012).

3. Motivazione della decisione

A seguito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente si osserva che ai sensi dell'articolo 20, commi 4 e 5, del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di cui all'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS" l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza può unicamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità; le parti possono agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Ne consegue che l'eventuale e non meglio precisata richiesta dell'istante di ristoro per i disagi patiti e il tempo perso, da configurarsi come risarcimento del danno, è inammissibile e quella di cessazione del servizio relativo alla sim [redacted] va respinta in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom.

Nel merito l'utente ha lamentato l'addebito di servizi per la sim [redacted] senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e soprattutto senza allegare alcuna documentazione a sostegno delle proprie richieste. L'utente avrebbe dovuto in questa sede precisare e documentare i costi dei servizi per i quali richiedeva il relativo rimborso ed allegare eventuali reclami inviati all'Operatore dall'attivazione di tale sim.

Si osserva, comunque, che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risultasse ab origine del tutto generica e indeterminata e non supportata da alcuna documentazione, il relativo

procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare in sede istruttoria ulteriori elementi aggiuntivi tali consentire a tale Autorità di verificare la fondatezza delle pretese dell'utente. Tuttavia, nessun nuovo elemento risulta acquisito dall'Autorità poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze anche in relazione a quanto riferito dall'Operatore nella propria memoria difensiva.

Si ritiene, pertanto che la richiesta della parte istante di cui rimborso dei servizi per la sim indicata ut supra non è meritevole di accoglimento in quanto generica e indeterminata.

Tutto ciò premesso,

DELIBERA

Articolo 1

1. di non accogliere l'istanza avanzata dal sig. *[nome]* nei confronti di Wind Tre S.p.A.

2. 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.

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 sui siti web del Corecom FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore del Servizio
Servizi Organi di Garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus