



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 29

**XXX CONSIGLIO / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/288180/2020)**

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX CONSIGLIO del 05/06/2020 acquisita con protocollo n. 0241634 del 05/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“L'istante cliente Wind TRE sottoscrive contratto con codesto gestore a € 20,00 mensili tutto compreso. Si accorge fin da subito che le condizioni contrattuali sono state modificate e che le è stata inserita anche una SIM dati (a pagamento) mai richiesta e mai ricevuta !!!! L'importo di tale SIM (3285839XXX) di € 16,40 bimestrale e ' stato pagato per mesi senza utilizzare il servizio, che comunque non era stato richiesto. L'importo fatturato e' sempre stato di gran lunga superiore a quello prospettato in fase contrattuale. Si richiede la cessazione della fatturazione della scheda SIM . E' stato inviato reclamo in merito al disservizio subito al quale non si e' avuto alcun tipo di riscontro”*. Tanto argomentato, ha domandato: *“Indennizzo per mancata risposta ai reclami Indennizzo per attivazione servizio mai richiesti Indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali Rimborso totale importi pagati e non dovuti Storno totale dell'insoluto, VARIE ED EVENTUALP”*.

2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta: *“In data 10/01/2018 veniva attivata l'utenza n. 3285839XXX come da contratto regolarmente sottoscritto (All.1). A seguito di richiesta di disattivazione, in data 28/02/2020 la sim oggetto del contendere veniva disattivata regolarmente. Nelle more e precisamente in data 06/02/2020 perveniva reclamo dell'associazione consumatori relativo alla contestazione della suddetta sim. La scrivente non rilevando alcuna anomalia provvedeva a rispondere a mezzo mail. L'udienza di conciliazione del 25/05/2020 si concludeva con un mancato accordo”*.



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



Evidenzia che nessuna responsabilità le può essere imputata, atteso che l'attivazione della numerazione de qua è avvenuta a fronte della sottoscrizione e acquisizione del relativo contratto (prodotto), e conformemente a esso, e che si è provveduto a fatturare i costi ivi previsti.

Rileva che, sulla base della documentazione in suo possesso, la fattispecie in contestazione non configurerebbe come attivazione di servizi o di profili tariffari impropriamente attivati dal gestore, quanto piuttosto quale disconoscimento del contratto sottoscritto dalla ricorrente; e chiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo per tale ipotesi.

Eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per incompetenza dell'Autorità adita in materia di verifica dell'autenticità della firma, richiamando a tale proposito la Delibera Agcom n. 51/10/CIR, nonché l'art. 20, comma 4, della Delibera Agcom n. 203/18/CONS. Ciò impedisce che l'Autorità possa pronunciarsi in merito ad ogni altra questione strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata e relativa al riconoscimento di indennizzi. Richiama poi le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" (approvate con Delibera n.276/13/CONS), con le quali l'Autorità ha precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra l'altro, al concorso del fatto del creditore e l'art. 14, comma 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Sottolinea comunque di aver provveduto a verificare la correttezza e l'autenticità della richiesta di attivazione del contratto e dopo d'aver attivato in maniera efficiente la numerazione in esame.

Precisa in merito alla richiesta di indennizzo per asserita mancata risposta al reclamo del 6 febbraio 2020, di aver riscontrato la mail inviata dall'istante il successivo 21 febbraio, fornendo una risposta alle sue doglianze conforme a quanto previsto dall'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CONS.

Per tutto ciò, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante non possono essere accolte.

In primo luogo si rigettano le richieste di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e di applicazione di un profilo tariffario difforme da quello richiesto, in quanto la resistente ha provato la correttezza e la regolarità di quanto attivato, mediante la produzione (al fascicolo di ufficio) della proposta di abbonamento (PDA), che corrisponde agli addebiti fatturati, secondo quanto emerge dall'esame dell'unica fattura prodotta dalla ricorrente. Detta proposta di abbonamento, corredata dalla fotocopia del



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



documento di identità dell'utente, è compilata in ogni parte e sottoscritta, come è dato vedere, dall'istante (questi, per completezza di ragionamento, nella memoria di replica ha disconosciuto la firma apposta in calce al contratto, perché palesemente diversa da quella sul proprio documento d'identità). E' appena il caso di ricordare che l'accertamento relativo alla verifica dell'autenticità della firma è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c., e questo compito è demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria. Esula, quindi, dalle competenze di questa Autorità (cfr. Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004, n.935 e la Delibera n. 51/10/CIR secondo cui *“Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria”*. - cfr conformi Delibere Agcom 155/11/CIR ; 45/12/CIR). Conseguentemente, le richieste formulate dall'utente, relative al riconoscimento di indennizzi e al rimborso/storno di importi non dovuti, strettamente connesse alla natura e all'autenticità del contratto, non possono trovare accoglimento.

Si rigetta altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 6 febbraio 2020, in quanto presentato dopo due anni dalla sottoscrizione del contratto. Esso, come che sia, risulta riscontrato dall'operatore con mail del 21 febbraio 2020, come emerge dalla schermata prodotta. Invero l'istante contesta d'aver ricevuto tale comunicazione, ma non fornisce alcuna prova. Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Consiglio XXX , nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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

Calabria



Consiglio regionale della



La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.
Reggio Calabria, 16 marzo 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da
Rosario Carnevale**

O = Consiglio regionale della Calabria
C = IT



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Calabria



Consiglio regionale della

