

**DELIBERA N. 151/2024**

**XXXXX XXXXXXXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/614536/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 modificata 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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXXXXXXX del 14/06/2023 acquisita con protocollo n. 0160005 del 14/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/\*\*\*\*525, rappresenta quanto segue: "Il mio patrocinato, mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, per il servizio voce e internet con il seguente piano tariffario Wind Home Fibra 1000 Mega. Fatto sta, che da un'analisi della fattura n. F222053565S del 22.12.2022, risultano essere presenti costi non dovuti e quindi illegittimi, in particolare si contesta il costo non dovuto di euro 35,00 per costo "attività migrazione altro operatore". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) stralcio integrale delle fatture n. F222053565S del 22.12.2022; III) trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente \*\*\*\*\*, la somma di € 650,00; IV) interrompere e/o non attivare qualsivoglia attività volte al recupero coatto del credito, anche attraverso solleciti scritti e/o telefonici, che possano arrecare turbativa e/o disagio al mio assistito; V) interrompere il servizio di fatturazione.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 03/01/2018, il cliente sottoscriveva tramite WEB una proposta di contratto per l'attivazione di una linea fissa in scenario fibra FTTH con l'offerta "Wind Home Fibra 1000 Mega" e con l'abbinamento di un modem Windtre al costo di € 4,00 per 48 mesi. Il contratto con numero 1402911516197 relativo alla numerazione 080\*\*\*\*525 veniva attivato in data 24/02/2018. In data 09/09/2022, il cliente contattava il Servizio Clienti lamentando il mancato funzionamento della linea. Il consulente, in seguito alle prove previste in linea col cliente, provvedeva all'inoltro di una segnalazione finalizzata all'intervento di un tecnico. In data 10/09/2022 la pratica veniva chiusa a causa dell'irreperibilità del cliente ai tentativi di contatto da parte dei tecnici al numero 380\*\*\*\*866. In data 19/09/2022, il cliente contattava nuovamente il Servizio Clienti lamentando il mancato funzionamento della linea. Il consulente, in seguito alle prove previste in linea col cliente, provvedeva all'inoltro di una segnalazione finalizzata all'intervento di un tecnico. In data 20/09/2022 la pratica veniva chiusa dai tecnici con il ripristino del guasto e con un contatto al cliente al numero 380\*\*\*\*866, il quale confermava il corretto funzionamento della linea. In data 30/09/2022 perveniva l'istanza numero UG/554279/2022 presentata al Corecom Puglia in cui il cliente contestava il disservizio tecnico subito dalla linea 080\*\*\*\*525. In data 25/11/2022 la linea migrava

verso altro operatore e di conseguenza la linea veniva cessata sui nostri sistemi. In data 22/12/2022 veniva emesso il Conto Telefonico di chiusura n° F2220536658. In data 23/01/2023 il cliente contestava tramite legale la fattura n° F2220536658 e nello specifico la voce “Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore” di € 35,00. Il reclamo non veniva accolto e veniva fornito opportuno riscontro in data 24/01/2023. Nelle more, in data 06/03/2023 si teneva l’udienza relativa al procedimento UG/554279/2022. La procedura si concludeva con un accordo. Windtre, in ottica conciliativa e di caring, si impegnava allo storno dell’intero insoluto fino alla chiusura del ciclo fatturazione e alla corresponsione di un rimborso di € 50,00 oltre al ritiro della pratica di recupero crediti. (Allegato 1- Verbale accordo UG/554279/2022). L’insoluto comprendeva, di conseguenza anche lo storno della fattura F2220536658, oggetto della presente procedura di definizione. Inaspettatamente, quindi, in data 28/03/2023 perveniva l’istanza numero UG/597372/2023, avente ad oggetto la contestazione della fattura già oggetto di storno con l’accordo del 06/03/2023. Istanza, da cui deriva il presente procedimento di definizione, chiusa con un mancato accordo in data 12/06/2023.”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l’operatore conclude per il rigetto dell’istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Con riferimento alle richieste sub II), sub IV) e sub V), le stesse risultano superate. Parte istante, per la medesima utenza ha presentato precedente istanza (UG/554279/2022) conclusa con accordo in udienza in data 06/03/2023, a seguito del quale “Wind Tre (Very Mobile) a mero titolo conciliativo si impegna a stornare l’intera posizione debitoria in capo all’utente e sino al termine del ciclo di fatturazione nonché a ritirare a proprie cure e spese la pratica dalla società di recupero crediti”. La richiesta sub III), stante il rigetto della domanda principale perché venuta meno la materia del contendere, non può trovare accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** L’istanza formulata dall’utente non può trovare accoglimento.
- 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bari, 11 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco