

del 04/07/2024

**DETERMINA 41 Fascicolo n. GU14/567779/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

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 dell’utente [REDACTED] del 24/11/2022 acquisita con protocollo n. 0334680 del 24/11/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «Il mio patrocinato, mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni a far data dal 2017, a seguito del quale è intervenuta un trasloco linea presso altro immobile nel 2019, senza modificare le condizioni di contratto! Si precisa che il rapporto contrattuale sin dall'inizio si è svolto con una serie di criticità, circa la qualità della linea internet; tale problematica non è mai stata risolta dal Vs. Servizio Clienti più volte contattato dal mio patrocinato, che esasperato dalla mancanza di assistenza nonché da una risoluzione della problematica ha deciso di cambiare operatore telefonico! Fatto sta, che da una lettura della fattura n. W2134008440 del 22.11.2021 di € 127,79= risultano essere presenti dei costi illegittimi, vietati per legge e quindi non dovuti; in particolare si contesta in toto il costo per attività di migrazione servizio ad altro operatore per € 22,00=, in quanto lo stesso assume i medesimi connotati di una penale contrattuale, vietata in subjecta materia. Inoltre alcuna indicazione circa gli oneri derivanti dall'attività di migrazione servizio verso altro operatore, risulta essere pubblicato sul sito web di questa Spett. Società di Telecomunicazioni. Ad abundantiam, si fa presente che all'interno della fattura in contestazione sono presenti gli addebiti per n. 18 rate del modem radio, anche se il mio patrocinato risulta aver ampiamente versato quanto dovuto, visto che lo stesso ha intrattenuto un rapporto sinallagmatico con questa Società per oltre 4 anni. Infine, si contesta a Codesta Società di Telecomunicazioni la violazione degli obblighi previsti dalla delibera AGICOM 348/18/CONS, per la quale si chiedono le dovute delucidazioni. Alla luce di quanto sopra, il \*\*\*\* \* reitiera l'istanza di accesso agli atti circa il contratto da lui sottoscritto nel 2017, ad oggi rimasta di fatto inevasa, considerato che l'unico contratto trasmesso è stato quello riguardante la linea mobile e non la linea fissa, oggetto della richiesta; ad ogni buon conto il Dr. \*\*\*\*\* si rende sin d'ora disponibile alla riconsegna dell'apparato modem, previa comunicazione da parte Vs. di un corriere espresso che si rechi presso la sua residenza, per il ritiro del suddetto apparato ». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Fornire riscontro alla presente; II. provvedere allo stralcio integrale della fattura n. W2134008440 del 22.11.2021 di euro; 127,79=; III. indicare i riferimenti del corriere espresso che dovrà recarsi presso la residenza del Dr. \*\*\*\*\* al fine di ritirare l'apparato modem; IV. interrompere e/o non attivare qualsivoglia genere di attività, volta al recupero coatto del credito, anche attraverso solleciti scritti e/o telefonici; V. trasmettere copia di tutta la documentazione richiesta; VI. trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato \*\*\*\*\* la somma di euro 650,00.

L'operatore convenuto, con propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: « [...] La scrivente convenuta intende qui eccepire l'inammissibilità della richiesta di parte istante di indennizzo per i disagi patiti e patendi riconducibile a una richiesta di risarcimento danni. [...]. Ad abundantiam, l'istante richiede 650 euro non specificando alcunchè e connotando in tal modo la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile [...]. Nell'ottobre 2017, a fronte della sottoscrizione del contratto che si allega in atti, veniva attivata l'utenza 080\*\*\*\*\*56 (Allegato 1). In data 12/02/2019 il cliente richiedeva il trasloco della linea presso altra sede, in quella circostanza all'utente veniva indicato che sarebbe stata necessaria l'attivazione di una nuova linea telefonica; l'utente accettava quindi l'attivazione del servizio su una nuova numerazione 080\*\*\*\*\*31 in accesso FTTH con piano tariffario WindFibra1000 al costo di euro 24,99 al mese con modem a rate da euro 5,99 ciascuna; si allega all'uopo la relativa registrazione vocale (Allegato 2). Successivamente mai alcuna segnalazione o istanza GU5 né reclamo pervenivano alla convenuta, al contrario in data 26/10/2021 la linea risultava oggetto di migrazione verso altro operatore (Allegati 3,4,5), il successivo 22/11/2021 veniva quindi emessa l'ultima fattura n. W2134008440 (Allegato 6). Solo in data 16/05/2022 e mai prima di allora la scrivente riceveva reclamo da parte dell'avv. \*\*\*\*\* per conto del cliente il quale contestava la fattura n. W2134008440, da verifiche il reclamo risultava privo del documento di identità e della procura. La convenuta inviava riscontro ma non riceveva la documentazione completa (Allegati da 7 a 13). In data 19/05/2022 parte istante esperiva tentativo di conciliazione ex art. 3 UG/526090/2022 che si concludeva con esito negativo. L'attuale posizione debitoria ammonta a euro 127,70 (Allegato 14). Nel merito, relativamente alla presunta problematica tecnica, l'istanza deve essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. A tal proposito, la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (...)". [...]. In particolare, con riferimento

alla scarsa qualità adsl, la delibera AGCom 244/08/CSP, modificata dalla Delibera 656/14/CONS, in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa impone agli Internet Service Provider di fornire una serie di informazioni e di garanzie agli utenti: tra queste vi è quella di dichiarare pubblicamente la banda minima garantita in download. Sul sito dell'AGCom, all'indirizzo <http://www.agcom.it/misura-internet-da-postazione-fissa>, è espressamente dichiarato che "il software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto". MisuraInternet Speed Test è lo speed test del progetto Misura Internet, che fornisce il valore istantaneo della qualità dell'accesso ad internet dell'utente. Orbene, nel caso di specie, alcuna segnalazione né reclamo né certificati Ne.me.sys o istanze GU5 venivano inoltrati alla convenuta che non veniva pertanto posta nella condizione di intervenire laddove necessario. [...] Si rileva che dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta con i quali il cliente lamentava la scarsa qualità della linea Adsl. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici [...]. Con riferimento alla disattivazione del servizio, è opportuno ricordare che l'art. 15. rubricato DURATA - PROROGA TACITA - RECESSO E CONTRIBUTI al comma 1 recita "... disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima..." Si precisa altresì che nel momento in cui l'istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Appare dunque evidente che alcuna responsabilità potrà essere ascritta alla convenuta. L'utenza fissa ha fatturato regolarmente fino al passaggio ad altro gestore. Nel caso di specie si sottolinea pertanto che non veniva riscontrata alcuna anomalia di fatturazione. Si evidenzia altresì che la controversia in oggetto verte unicamente su un'eventuale indebita fatturazione (costo migrazione e rate modem) che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente non dovuti. Parte istante non ha subito alcun danno. Secondo consolidato orientamento AGCOM "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT). In riferimento ai costi di cessazione della linea fissa si rappresenta ad ogni modo che gli stessi sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") che statuisce quanto segue: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni." Anche le "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge", prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. In particolare, come previsto anche in "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" di AGCom, i costi che "l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso". Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati. La fonte primaria aggiunge che "L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma." Da quanto richiamato, se ne deduce che l'Autorità citata è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Le Linee Guida sopra citate prevedono che "Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento". Aggiunge poi che "l'attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi". E' in forza di tale previsione che AGCom ha avviato nel Febbraio del 2009 un'istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione. A valle di tale istruttoria, l'Autorità vigilante ha certificato i costi di WIND eliminando alcuni e riconoscendo altri. Ne consegue che i costi di disattivazione applicati all'istante sono dovuti in base a quanto previsto dall'art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in

quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell'Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare ossia l'AGCom. L'art 15.3 delle condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente statuisce che: "Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da WIND come previsto dall'art. 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato. • 35,00 euro nel caso in cui la richiesta preveda la riattivazione del servizio con Telecom Italia (rientro) o con un altro operatore (migrazione). Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola Portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri Servizi attivati con WIND sulla stessa linea. • Nel caso in cui la richiesta implichi la cessazione del Servizio senza riattivazione con altri: - 65,00 euro per Servizio attivo sulla rete WIND - 65,00 euro nel caso di cessazione contestuale del Servizio Voce ed Internet, anche in tecnologia VoIP, o del solo Servizio Internet in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia), non attivi su rete WIND - 50,00 euro per il solo Servizio Voce non attivo su rete WIND Per completezza di informazioni, si indicano delibere AGCom in tema di costi di disattivazione/migrazione, con la quale l'Autorità, ad ulteriore conferma della legittimità dei predetti costi, ha rigettato in toto le istanze della parte (DELIBERE n. 646 /13/CONS e n. 74/15/CIR. Voglia l'adita Autorità considerare che nel caso di specie la scrivente convenuta ha già provveduto a calcolare il costo di migrazione secondo la Delibera 487/18 addebitando unicamente l'importo di euro 22 come da fattura allegata in atti. Relativamente all'addebito delle rate del modem, si precisa che ai sensi della delibera n. 348/18/CONS, WIND Tre ha predisposto, per la clientela che ne ha diritto, la scelta tra continuare a utilizzare la propria offerta con il modem fornito da WIND Tre oppure modificare l'offerta restituendo l'apparato, nello specifico i clienti che in data antecedente al 3 settembre 2018 (o al 15 marzo 2019 per le sole offerte FTTH) hanno sottoscritto un'offerta di linea fissa che prevedeva la fornitura obbligatoria del modem a pagamento, ancora in corso di vigenza, avevano la facoltà di richiedere entro il 30 settembre 2020, la modifica dell'offerta, senza l'imputazione in fattura dei costi dovuti per il modem e dei servizi correlati forniti da WIND Tre, a condizione che il modem venga restituito a WIND Tre a spese del cliente. Orbene, nel caso di specie, l'utente ha scelto un'offerta con modem incluso da pagare a rate. In caso di recesso, come stabilito dalle Condizioni generali di Contratto, il cliente è tenuto a pagare le rate restanti, salvo decidere se pagarle in una unica soluzione o rateizzarle. Si richiami a tal proposito recente delibera n. 9/22/CIR attraverso cui l'Autorità sancisce: [...] le fatture insolte hanno come oggetto le rate residue del modem acquistato a rate dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto, che sono dovute al momento della chiusura del contratto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente". Ad abundantiam si precisa che il conto telefonico è stato emesso in data 22/11/2021 ma il primo e unico reclamo al riguardo risulta datato maggio 2022! Occorre anche evidenziare come una tardiva contestazione vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria [...]. Inoltre, il reclamo del 16/05/2022 veniva inoltrato quasi in concomitanza del tentativo di conciliazione ex art. 3, vedasi a tal proposito l'istanza UG/526090/2022 del 19/05/2022 [...] ». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza e, in subordine, nella denegata ipotesi di accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, chiede l'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolte indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. La domanda sub I), "fornire riscontro", 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 B alla Delibera n. 358/22/CONS). In merito alla domanda sub II) si osserva quanto segue. L'istante contesta, preliminarmente, i costi di recesso addebitati nella fatt. n. W2134008440 del 22/11/2021. Al riguardo si osserva che, l'art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. "Decreto Bersani"), convertito in L. n. 40/2007, è chiaro nel prevedere che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore [...] senza spese non giustificate da costi dell'operatore". La norma è posta sia a difesa dell'utente quale contraente debole, sia a tutela della libertà del mercato, e contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: consumi effettivi; costi effettivamente sostenuti per la dismissione; sconti subordinati alla permanenza del vincolo contrattuale; il pagamento delle rate residue per servizi secondari e prodotti offerti. Solo queste, e non altre, infatti, sono le

eccezioni individuate dalle menzionate Linee guida dell'AgCom (1) a un divieto che va inteso come ipotesi generale. In merito alle ulteriori voci di costo presenti nella fattura oggetto di contestazione, si rilevano il "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore" dell'importo di € 22,00, nonché le rate residue del modem (da n. 31 a n. 48), ciascuna dell'importo di € 5,99. Sul punto, si osserva che, ai sensi della delibera Agcom n. 252/16/CONS, vige l'obbligo per tutti gli operatori di pubblicare sul proprio sito web, in una pagina denominata "trasparenza tariffaria", all'interno di una tabella, l'elenco delle offerte in vigore, con i costi di attivazione e disattivazione/recesso. Con riferimento alla voce di costo relativa all'attività di migrazione, l'operatore deduce di aver "provveduto a calcolare il costo di migrazione secondo la Delibera Agcom 487/18, addebitando unicamente l'importo di euro 22,00 come da fattura allegata in atti". Difatti, rispetto a quanto previsto all'art. 15.3 delle condizioni generali di contratto allegate dall'operatore, l'importo richiesto risulta oltremodo ridotto, così come indicato nella tabella dei costi di cessazione o trasferimento utenza fissa. In tale tabella, l'operatore specifica che "in caso di recesso anticipato dal contratto di rete fissa, invece del maggior costo previsto dalle condizioni di contratto WindTre sarà addebitato un importo pari a 22,00 euro più iva invece del maggior costo realmente sostenuto da Wind Tre come attualmente previsto dalle condizioni generali di contratto". Si rileva altresì che nel medesimo documento, il gestore ha specificato che: "L'applicazione del costo sopra indicato deve considerarsi provvisorio per rispettare le indicazioni di AGCOM in materia e senza fare acquiescenza. Wind Tre si riserva il diritto di applicare il costo effettivamente sostenuto in caso di esito favorevole della impugnativa delle suddette indicazioni AGCOM o di modifica normativa in tal senso". Alla luce di quanto sopra, il suddetto costo risulta legittimo, essendo peraltro inferiore al canone mensile dell'abbonamento pari a 24,99 euro, come ricavabile dalla registrazione telefonica allegata dal gestore. Per quanto attiene alla rate residue del modem, si richiama la disciplina del c.d. "modem libero" contenuta nel Regolamento UE n. 2015/2120, nella Delibera 348/18/CONS Agcom, nonché nelle sentenze del TAR Lazio n. 1200/2020 e del Consiglio di Stato n. 05702/2021. In base alla suddetta disciplina, le clausole dei contratti di vendita rateizzata del modem che prevedono, in caso di recesso, il pagamento in un'unica soluzione delle rate non ancora corrisposte, rappresentano un disincentivo all'esercizio del diritto di libertà di scelta dell'utente. In tal senso si è espresso il Consiglio di Stato con la sentenza n. 05702/2021, confermativa della pronuncia del TAR Lazio n. 1200/2020. In particolare, l'illegittimità delle clausole relative alla vendita a rate del modem è stabilita dalla Delibera 348/18/CONS che all'art. 5 dispone: "I fornitori di servizi di accesso ad Internet [...] limitatamente ai contratti in essere che prevedono l'utilizzo obbligatorio del terminale a titolo oneroso per l'utente finale: a. Propongono all'utente la variazione senza oneri della propria offerta in una equivalente offerta commerciale che preveda la fornitura dell'apparecchiatura terminale a titolo gratuito o che non ne vincoli l'utilizzo attraverso l'imputazione di costi del bene o dei servizi correlati al terminale nella fatturazione; b. In alternativa, consentono all'utente finale di recedere dal contratto senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale, dandone adeguata informativa". La legittimità della previsione in questione ha ricevuto definitiva conferma dalla succitata pronuncia del Consiglio di Stato, la quale ha chiarito che l'art. 5 della Delibera 348/18/CONS Agcom "estende l'ombrello della tutela voluto dal legislatore europeo non solo ai nuovi contratti ma anche a quelli in essere, non risultando diversamente giustificabile una disciplina deteriore in favore dei contratti già conclusi, ma le cui prestazioni risultavano ancora in essere". "Una simile previsione", prosegue la pronuncia, "riguarda solo quegli utenti che sono stati obbligati ad acquistare il modem dall'operatore e consente di riequilibrare il patto negoziale salvaguardando il diritto dell'utente previsto dal regolamento europeo". Nel caso di specie, stante la stipulazione del contratto nel 2019 con vendita del modem, come dichiarato dallo stesso gestore, si rileva, sulla base delle evidenze documentali e della registrazione telefonica allegata, non solo la mancata predisposizione di un'offerta corrispondente senza apparecchiatura terminale non includente i relativi costi, ma altresì l'omessa informativa in ordine alla possibilità per l'utente di recedere dal contratto senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale. Inoltre, in violazione delle citate Linee Guida, non risulta fornita la facoltà all'utente di scegliere se continuare a pagare le rate residue del modem relative al precedente contratto stipulato nel 2017 ovvero effettuare il pagamento del suddetto dispositivo in un'unica soluzione. Alla luce di quanto precede, deve riconoscersi lo storno delle rate residue del modem dell'importo complessivo di € 107,82, addebitate nella fattura n. W2134008440 del 22/11/2021, previa restituzione dello stesso router da parte dell'istante, attesa la disponibilità in tal senso dichiarata dal medesimo. Le domande sub III) e IV) esulano dalla competenza di questo Corecom, non rientrando, 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 (All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS). Con riferimento alla domanda sub V) risulta cessata la materia del contendere, atteso che l'operatore ha allegato in atti il contratto sottoscritto nel 2017. La domanda sub VI), di "indennizzo di € 650,00

per i disagi patiti e patendi”, non può essere accolta, in quanto priva di qualsivoglia ragione a sostegno e, in ultima istanza, di causa petendi. Non si ravvisa, nella descrizione dei fatti, alcuna fattispecie riconducibile a ipotesi di indennizzo previste dall’All. A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 24/11/2022, è tenuta a stornare, in compensazione con la posizione debitoria e per l’eventuale residuo, l’importo complessivo di € 107,82 iva inclusa, relativo alle rate residue del modem addebitate nella fattura n. W2134008440 del 22/11/2021, previa restituzione del modem da parte dell’istante, in ragione della disponibilità dichiarata dallo stesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
GIUSEPPE MUSICCO