

DELIBERA N. 58/2024

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/691440/2024)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 05/12/2024;

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;

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 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 11/07/2024 acquisita con protocollo n. 0192701 del 11/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXXX, nei propri scritti, anche tenuto conto della documentazione contenuta nel fascicolo del sotteso procedimento UG/681787/2024, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) successivamente al recesso del 30.12.2023, WindTre SpA chiedeva importi non dovuti, per un totale di € 314,57 e relativi ai seguenti documenti contabili: F2402598975, F2336973138, F2408476435;
- b) l'accordo in sede UG è sfumato in quanto l'operatore, pur avendo riconosciuto lo storno dell'insoluto, non aveva inteso erogare indennizzi.

In base a questa premessa, l'istante chiede:

- I) indennizzo, che quantifica in euro 1000;
- II) storno/rimborso di euro 314,57, asseritamente già offerto nel corso del procedimento per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la domanda è assolutamente generica ed indeterminata in quanto nulla si argomenta nella descrizione dei fatti;
- 2) non possono essere riconosciuti indennizzi ai sensi dell'articolo 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, in quanto l'istante non ha segnalato alcun disservizio né ha inviato alcun reclamo relativo alle doglianze odierne, nelle tempistiche previste dal citato regolamento;
- 3) la richiesta della somma di euro 1000 appare di natura risarcitoria e, pertanto, esula dalla competenza del Corecom;
- 4) in data 8.11.2022 veniva attivato il contratto per la linea XXXX con tecnologia FTTC, in abbinamento all'acquisto del modem in vendita rateale;
- 5) il contratto cessava in data 02/02/2024, su richiesta della parte istante;

- 6) il 22/03/2024, in seguito alla cessazione del contratto, veniva emessa la fattura n. F2408476435, comprensiva delle rate residue del modem e dei costi per attività di cessazione del servizio;
- 7) gli addebiti, pertanto, sono conformi al contratto, in cui il cliente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., approvava specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati;
- 8) da quanto precede, stante la sottoscrizione del contratto e la conseguente accettazione delle condizioni contrattuali, consegue che la fatturazione è corretta in quanto la cessazione anticipata della linea ha comportato l'addebito delle rate del modem, che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, e del contributo di cessazione;
- 9) non è mai giunto all'operatore alcun reclamo;
- 10) con riguardo ai costi di cessazione, addebitati nella medesima fattura n. F2408476435, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS, l'art. 15 Durata – Proroga Tacita – Recesso e Contributi delle Condizioni Generali di Contratto sancisce: "15.5 Nel caso in cui, nel corso della prima durata contrattuale indicata al precedente art. 15.1, il Cliente receda, anche tramite un altro operatore, gli verrà addebitato un importo pari ai costi reali sostenuti da WINDTRE per la gestione della pratica come specificati sul sito www.windtre.it nella sezione della Trasparenza Tariffaria";
- 11) con riguardo alla richiesta di storno delle due fatture n. F2402598975 e n. F2336973138, si rappresenta che le stesse fanno riferimento ai periodi di competenza novembre e dicembre 2023, antecedenti, quindi, alla richiesta di disdetta volontaria ricevuta dalla convenuta in data 04/01/2024.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

L'istante non ha prodotto memorie di replica.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito illustrati. Innanzitutto, si evidenzia l'assoluta genericità dell'istanza presentata, non essendosi curato l'istante neppure di depositare le fatture oggetto di contestazione. Al di là di quanto precede, nel merito la richiesta comunque non appare fondata. L'istante, in particolare, contesta nella propria domanda gli addebiti di cui ai conti nn. F2402598975, F2336973138, F2408476435, ritenendoli non dovuti. Con riguardo alla fattura n. F2408476435, contenente le rate residue del modem, oltre alla somma di 22 euro per i costi sostenuti dal gestore per la cessazione del servizio, deve rilevarsi che, dalla sintesi contrattuale depositata dall'operatore, non contestata dall'istante, emerge che il contratto prevedeva l'acquisto di un modem per l'importo di 5,99 x 48 mesi, già incluso nel costo mensile, e che, in caso di risoluzione anticipata, "In presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale, saranno addebitate tutte le restanti

rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione, secondo la scelta del cliente, che può essere modificata anche nella comunicazione di recesso o in caso di passaggio ad altro operatore”.

Per quanto poi concerne gli “Oneri di cessazione o trasferimento utenza fissa”, il medesimo documento, nel caso di servizio voce e dati in FTTC, prevede un costo di disattivazione pari a 35 euro, a fronte di un importo effettivamente addebitato di 22 euro, evidentemente anche inferiore a quello indicato nel contratto.

D’altro canto, le condizioni generali di contratto, all’articolo 15.2, specificamente approvato per iscritto dall’utente all’atto della stipula, come risulta dalla proposta di contratto, in atti, stabiliscono che “Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni in una delle modalità indicate all’art. 15.4. In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un’unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l’eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30 giorni)”.

Il medesimo articolo, sancisce inoltre che “Nel caso in cui, nel corso della prima durata contrattuale indicata al precedente art. 15.1, il Cliente receda, anche tramite un altro operatore, gli verrà addebitato un importo pari ai costi reali sostenuti da WINDTRE per la gestione della pratica come specificati sul sito www.windtre.it nella sezione della Trasparenza Tariffaria” (art. 15.5).

Alla luce di quanto precede, la summenzionata fattura appare corretta ed alcuna censura può muoversi al gestore per gli importi addebitati.

Per quanto poi concerne le altre fatture contestate, le stesse contengono addebiti riferiti rispettivamente al periodo 1 – 30 novembre 2023 (fattura n. F2336973138) e 1 – 31 dicembre 2023 (fattura n. F2402598975). Tanto premesse, la richiesta di recesso, trasmessa all’operatore il 30 dicembre 2023, è stata ricevuta da WindTre il 4 gennaio 2024, data dalla quale decorre il termine di 30 giorni previsto dalla normativa di settore per la gestione del recesso (art. 1, comm 3 del c.d. Decreto Bersani).

Da quanto precede, pertanto, anche le ulteriori fatture contestate appaiono corrette, in quanto contenenti addebiti riferiti ad un lasso temporale in cui il contratto non era ancora stato risolto, e non ad un periodo successivo alla sua cessazione.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla sig.ra XX X, via X, X – 06X3 XX XX (Perugia), per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 5 dicembre 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli