

DELIBERA N. 86/2024

**xxxxxxxxxxxxx/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/514056/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 08/07/2024;

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 xxxxxxxxxxxxxxx del 01/04/2022 acquisita con protocollo n. 0111332 del 01/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 mobile relativo all'utenza 388/****213, rappresenta quanto segue: "Il mio patrocinato mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di telecomunicazioni per il servizio voce e dati per in costo mensile di € 27,99=, a seguito del quale formulava regolare disdetta per tutti i servizi telefonici in data 10.5.2021. Fatto sta, che inspiegabilmente e in assenza di qualsivoglia rapporto contrattuale, questa Spett. Società di Telecomunicazioni non interrompeva il ciclo di fatturazione.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) provvedere allo stralcio integrale della fattura n. W2130414283 del 22.10.2021 di € 42,59; 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 Sig. ***, la somma di € 450,00; IV) interrompere il servizio di fatturazione, anche alla luce del recesso del 10.5.2021.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "Nel 2019 l'istante aveva sottoscritto un contratto relativo ad una numerazione fissa con offerta Fibra 1000 e una sim avente num. 388/****213 con opzione 100 Giga Wind Fibra. In data 12 maggio 2021 l'istante inviava pec di disdetta della sola numerazione fissa. In data 10 giugno 2021 si provvedeva a cessare il contratto fisso, mentre la sim rimaneva attiva, non essendo pervenuta alcuna comunicazione di disattivazione per questa utenza. La disattivazione della rete fissa determinava la cessazione della convergenza con la sim 388/****213, con conseguente perdita delle condizioni promozionali previste dalle condizioni generali di contratto. Nonostante la correttezza delle fatture emesse a suo carico, l'utente non provvedeva al relativo pagamento. Solo in data 09 novembre 2021, e mai prima di allora, l'istante inviava segnalazione per contestare il proseguimento della fatturazione in presenza di comunicazione di disdetta. La richiesta di storno non veniva però accolta poiché le fatture erano state correttamente emesse, non essendo pervenuta precedente comunicazione di disdetta relativa alla sim. Poiché con tale comunicazione l'istante aveva espresso la volontà di disdire, si provvedeva a inviare l'ordine di cessazione per la sim, che veniva disattivata in data 09 dicembre 2021. In merito alla gestione effettuata venivano inviate comunicazioni scritte all'istante. La sim è quindi rimasta attiva e funzionante con emissione di regolari fatture, non contestate dall'utente nei termini

previsti dalle condizioni generali di contratto. I reclami in merito agli importi fatturati devono infatti essere inoltrati entro quarantacinque giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. L'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, relativa anche al contratto fisso, con un insoluto ad oggi di euro 365,54, di cui si conferma la debenza a suo carico.". 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 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 richiesta sub II), si rileva quanto segue. Dall'analisi documentale, si evince che l'utente in data 10.12.2019, ha sottoscritto una proposta di contratto relativa all'offerta Fibra 1000 per numerazione fissa e una sim avente numerazione 388/****213 con opzione 100 Giga Wind Fibra, in atti. Con pec del 10.05.2021, l'utente ha manifestato la volontà di recedere dal contratto di fornitura in qualità di intestatario dell'utenza fissa, senza ulteriore riferimento ad altre utenze attive, nello specifico alla sim. Al riguardo, si osserva che l'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato di aver provveduto alla disattivazione dell'utenza fissa in data 10.06.2021. A fronte della suddetta disattivazione, si rileva l'assenza di immediate e tempestive segnalazioni, da parte dell'istante, in ordine all'asserita volontà di disattivare anche l'utenza mobile. Si osserva, infatti, che, soltanto dopo 5 mesi, e precisamente in data 09.11.2021, l'istante, nel contestare la ricezione della fattura del 22.10.2021 dell'importo di € 42,59, riferita al canone di abbonamento relativo al mese di settembre 2021, attivo sulla sim oggetto di contestazione, ha evidenziato la mancata disattivazione della predetta sim. Di contro, il gestore ha riscontrato il suddetto reclamo in data 10.11.2021, confermando la correttezza degli importi fatturati, con specifico riferimento alla fattura sopra richiamata, e comunicando altresì la previsione della disattivazione dell'utenza mobile per il giorno 9.12.2021. Alla luce di quanto sopra esposto, deve ritenersi dovuta la fattura n. W2130414283 del 22.10.2021 di € 42,59, di talché la richiesta sub II) non può trovare accoglimento. Le richieste sub III), e sub IV), stante il rigetto della domanda principale, non possono essere accolte. Peraltro la richiesta sub III) non risulta sussumibile in alcuna ipotesi tipizzata di indennizzo di cui all'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".

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
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, 08 luglio 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