

DELIBERA N. 21/2023

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/559135/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 5/6/2023

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 20/10/2022 acquisita con protocollo n. 030XX71 del 20/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) cliente Wind dal 2019, ha pagato il modem a rate, indebitamente, in base alla delibera Agcom n. 348 del 2018;

b) non è, inoltre, stata applicata l'IVA agevolata al 4%, nonostante la condizione di disabilità.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso delle 34 rate del modem pagate;

II) rimborso dell'IVA.

2. La posizione dell'operatore

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

1) la linea XXX veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 23/09/2019, in accesso FTTH con offerta 3 Fibra 1000;

2) la contestazione è generica e pertanto Wind non è in grado di difendersi;

3) la legge n. 104/92 prevede l'aliquota Iva agevolata al 4% (anziché quella ordinaria del 22%) per l'acquisto di sussidi tecnici e informatici rivolti a facilitare l'autosufficienza e l'integrazione delle persone con disabilità, escludendo quindi i servizi;

4) in ordine alle rate del modem, in base alla Delibera AGCOM 348/18/CONS, per 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, è stata prevista 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 WINDTRE, a condizione che il modem venisse restituito a WINDTRE a spese del cliente: nel caso di specie l'utente ha scelto 3 Fibra 1000 con modem incluso a settembre 2019 e, pertanto, l'offerta legata alla linea oggetto di controversia in accesso FTTH non rientra tra quelle interessate dalla informativa di cui sopra;

5) nel VO, inoltre, la cliente accetta espressamente la fornitura del modem del gestore, con pagamento rateale;

6) l'istante non ha prodotto le fatture contestate né altra documentazione.

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

Non sono state prodotte memorie di replica.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va evidenziata l'incompetenza del Corecom in ordine alla richiesta sub II), tenuto conto del fatto che le controversie attinenti a profili tributari sono espressamente escluse dall'ambito di applicazione del Regolamento, come previsto dall'articolo 2, comma 3 del medesimo.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito riportati.

E' pacifico fra le parti che l'istante ha sottoscritto l'offerta 3 Fibra 1000 (FTTH). Come risulta dal VO e dalla mail di conferma, in atti, tale offerta prevedeva un costo di abbonamento di 20,99 euro mensili, in promozione, oltre alla somma di euro 5,99 mensili per l'acquisto rateale del modem WiFi.

A questo proposito, vanno evidenziati due diversi profili della vicenda.

Da un primo punto di vista, deve rilevarsi che l'articolo 4, comma 1, lett. b) della delibera Agcom n. 348/18/CONS statuisce espressamente, a garanzia della libertà di scelta dell'utente, che "i fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale". In relazione a tanto, va evidenziato che il gestore non ha provato, e nemmeno dichiarato nella propria memoria, che tale adempimento sia stato osservato.

Sotto un secondo aspetto poi, si rileva che il contratto in questione, concluso telefonicamente in data 11 settembre 2019 ed attivato il 23 settembre 2019, non ricade nel periodo di applicazione della norma transitoria di cui all'articolo 5 della delibera medesima, secondo il cui comma 1 "i fornitori di servizi di accesso ad Internet, entro 120 giorni dalla pubblicazione del presente atto, 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".

In base a quanto precede, si ritiene che l'istante abbia diritto allo storno/rimborso delle rate del modem, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Spese di procedura compensate.

Tutto ciò premesso,

Udita la relazione del componente del Comitato, Avv. Mirko Minuti,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXi, via X- X X, per i motivi sopra indicati

A) l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare le rate del modem, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. Le somme eventualmente rimborsate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

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, 5/6/2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli