

DELIBERA 388/2023/CRL/UD del 08/09/2023
M. M. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/258869/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **M. M. Cxxx** del 19/03/2020 acquisita con protocollo n. 0123017 del 19/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 12 aprile 2019 l'istante ha richiesto il trasloco della rete fissa avente numero 0688xxx, sita in Via L. T., 30 a Roma verso il nuovo indirizzo via M., 58 a Palermo. In data 20 maggio 2019 è stato contattato dagli operatori che comunicavano l'impossibilità di effettuare il trasloco e che avrebbe dovuto obbligatoriamente disdire la vecchia linea e attivarne una nuova. L'istante prova a risolvere il problema con il provvedimento temporaneo GU5/125473/2019, ma questo viene archiviato perché l'Operatore dichiara che il trasloco non è tecnicamente possibile. In data 30 maggio 2019, l'istante invia la disdetta della linea che viene cessata in data 21 luglio 2019. In data 05 agosto 2019 viene emesso un conto telefonico di € 306,18 relativo ad addebiti per costi di recesso/disattivazione. Ho inviato subito reclamo ma, ad oggi, non ho avuto alcun rimborso. Richieste: - il rimborso del conto telefonico W1911905528; - le spese di procedura; - l'indennizzo per mancato trasloco dell'utenza; - l'indennizzo per l'applicazione di con-dizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; - l'indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta/recesso entro i 30 giorni dalla ricezione della comunicazione; - l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre Spa che eccepiva, nel merito, che in data 26/04/19 perveniva il modulo di trasloco e in data 20/05/19 il cliente veniva contattato al n. 3920xx e informato che non era tecnicamente possibile procedere al trasloco; veniva pertanto proposta l'attivazione di una nuova linea al prezzo di euro 25,99 + euro 5,99 per il modem oppure euro 30,99+ euro 5,99 per il modem. Il cliente chiedeva di essere ricontattato e in data 2/05/2019 affermava di aver provveduto diversamente mediante associazione dei consumatori. In data 21/5/2019 perveniva una ulteriore istanza ex art. 5 al quale la convenuta forniva regolare riscontro in data 28/05/2019. In data 30/05/2019 e 31/05/2019 perveniva richiesta di disdetta per le utenze n. 06/889xx e 327/55xxx. In data 04/06/2019 venivano inoltrati gli ordini di cessazione n. 1-467019918449 e n. 1-467022093970, che venivano regolarmente gestiti con la cessazione di entrambe le linee ed i contratti ad esse associati- In data 12/08/2019 perveniva al Gestore la segnalazione PEC con richiesta invio fattura W1911905528 in formato PDF, la segnalazione veniva chiusa anche con contatto al cliente in data 20/08/2019 che confermava di aver la

possibilità di visualizzare la fattura richiesta- La Wind Tre S.p.A. difatti rivendica la legittimità della fattura n. W1911905528 e rileva inoltre che in riferimento sia alle rate del modem (non restituito) sia al “Costo per attività di cessazione servizio”, pari a € 65,00, fatturato è dovuto conformemente all’art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto “Bersani”). La Wind Tre Spa osserva, inoltre, che nessun ulteriore reclamo scritto afferente alla medesima contestazione dell’attuale procedimento è pervenuto da parte dell’istante. La convenuta specifica che, nel momento in cui listante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione delle linee mobili, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati Il gestore chiedeva quindi il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La richiesta dell’istante non è da accogliere. Dall’esame della documentazione in atti risulta che nessuna richiesta di indennizzo è dovuta all’istante, essendo stati gestiti il trasloco e la cessazione dei contratti nei termini stabiliti dalla normativa. Legittima anche la fattura W1911905528, relativa alle residue rate del modem e ai costi di cessazioni previsti da contratto. La documentazione in atti non consente neanche il riconoscimento di indennizzi per la mancata risposta al reclamo. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l’istanza del sig. **M. M. Cxxx** s nei confronti della società Wind Tre Spa.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini