AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 21/2020

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/142072/2019)

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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 modificato 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. 296/18/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 28 novembre 2017 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 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 28/06/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 28/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle numerazioni di tipo "privato" XXX e XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) La fattura n. XXX è stata pagata due volte;

b) Inviava PEC in data 16/4/2018;

c) Il modem era difettoso ma non è stato sostituito;

d) Il giorno 25/6/2019 chiedeva al gestore i codici di migrazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) Benestare alla migrazione;

II) La somma di euro 475,94, gli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualizzato e le somme ritenute eque;

III) Accertare l'insussistenza di insoluti a carico dell'istante sino al 17/7/2018 e prevedere che lo stesso debba pagare solamente importi addebitati successivamente a detta data, al netto degli aumenti unilateralmente determinati;

IV) Invio all'istante di un prospetto con indicate le fatture insolute.

2. La posizione dell'operatore

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

1) Il 5/3/2018 veniva emessa la fattura n. XXX che comunicava una modifica contrattuale (passaggio alla fatturazione mensile) ed assegnava, come previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, per il recesso o la migrazione ad altro operatore;

2) il 5/8/2018 veniva emessa la fattura n. 1812926258 che comunicava una ulteriore variazione contrattuale (aumento di 2,50 euro/mese) ed assegnava, come previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, per il recesso o la migrazione ad altro operatore;

3) il 16 aprile 2019 perveniva reclamo con il quale il cliente asseriva di aver pagato due volte le fattura n. XXX di euro 45,93, tuttavia non risulta alcun doppio pagamento; al reclamo veniva fornito riscontro tramite mail;

4) l'utente non ha onorato l'onere della prova fornendo dimostrazione dell'invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali e della facoltà di recesso in esenzione costi.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va precisato che non potranno essere trattate questioni ulteriori rispetto a quelle già dedotte nell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, nella quale l'istante lamentava fatturazioni in dispregio dell'accordo transattivo del 17/7/2018 e modifiche delle condizioni contrattuali, atteso che, in caso contrario, si aggirerebbe l'obbligatorietà di detto tentativo.

Sempre in via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità della memoria depositata in data 14 ottobre 2019, e quindi successivamente alla scadenza del termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 4 luglio 2019, che prevedeva che "la parte convenuta può presentare memorie entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 10 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali controdeduzioni".

Ancora in via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della domanda relativa al benestare di Wind alla migrazione in quanto non risulta, né l'istante dichiara, che Wind abbia limitato o impedito il passaggio delle utenze ad altro operatore, riscontrandosi, per questo, la carenza di un interesse concreto ed attuale in capo all'istante.

Passando al merito, l'istanza non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

La richiesta sub) I non può essere accolta.

L'istante infatti dichiara di aver effettuato un doppio pagamento della fattura n. XXX, tuttavia non si premura di allegare nè l'accordo transattivo del 17 luglio 2017, né, soprattutto, la detta fattura che contesta, né l'evidenza di doppi pagamenti. Per questi motivi, la domanda risulta priva di elementi precisi e dettagliati e dalla documentazione in atti non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere possibile la verifica, da parte del Corecom, della fondatezza della domanda e condivisibili le doglianze asserite, con la conseguenza che non è possibile accogliere la richiesta.

La restituzione di somme asseritamente versate in eccedenza rispetto a quelle contrattualizzate non può essere accolta in quanto, anche a voler prescindere dal fatto che pure questa domanda appare generica e non sostenuta da un idoneo corredo documentale (l'istante infatti non produce copia del contratto e del relativo piano tariffario, dei versamenti effettuati e neppure dichiara le somme che riteneva di spettanza), appare che l'operatore, nell'effettuare modifiche unilaterali al contratto, ha operato nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, a mente del quale le modifiche contrattuali da parte del gestore devono essere comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e devono contenere le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso.

Le richieste sub III) e sub IV) non possono essere accolte in quanto non rientra nei poteri del Comitato l'accertamento della situazione contabile ed amministrativa dell'istante né risultano obblighi di invio, da parte del gestore, al cliente di prospetti analitici, nei termini di cui alle richieste contenute nel formulario gU14, riguardanti le fatture insolute.

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE