

DELIBERA N. 34/2024

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/647343/2023)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 17/05/2024;

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 XXXI del 28/11/2023 acquisita con protocollo n. 0305227 del 28/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato 0744410769, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

“Si chiede lo storno della fattura n. FXX57 emessa da Wind Tre in data 22.09.2023 dell'importo di Euro 262,81. In data 21.09.2023 è stato sottoscritto verbale di accordo in merito alla controversia recante n. UG/628687/2023 innanzi il Corecom Umbria in cui si riconosceva alla Sig.ra XX l'importo di Euro 100,00 stante il fatto che la mia assistita non ha mai potuto usufruire della linea internet nonché di quella telefonica”.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno della fattura n. F2326991857 del 22.09.2023 di Euro 262,81.

2. La posizione dell'operatore

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

a) sono improcedibili le richieste che siano già state oggetto di precedente controversia: le medesime doglianze avanzate con la presente istanza sono già state oggetto del precedente procedimento n. GU14/628687/2023, conclusosi con un verbale di accordo, in data 21/09/2023, poiché entrambi i procedimenti, hanno a fondamento della domanda le stesse identiche i) circostanze di fatto, ii) i medesimi accadimenti (iii) nonché le medesime richieste;

b) in data 15/05/2023 veniva attivata l'utenza fissa n. 0744410769 con accesso in fibra FTTC Vula, in vendita abbinata al modem acquistato con la formula della vendita a rate; in data 25/08/2023, l'utenza 0744410769 cessava sui sistemi Wind Tre per disdetta volontaria esercitata dalla parte istante;

c) in data 12/07/2023 perveniva una PEC, già allegata nel formulario dell'istanza di conciliazione avente protocollo n. UG/628687/2023, nella quale l'istante segnalava disservizi sulla linea oggetto di doglianza e, in data 18/08/2023, Wind Tre inviava una PEC di accoglimento del reclamo;

d) l'importo riconosciuto a favore dell'istante veniva successivamente compensato sulla fattura n. F2326991857;

e) in data 01/09/2023 la signora XX avviava il procedimento di conciliazione che si concludeva il 21/09/2023 con un verbale di accordo, nel quale Wind Tre riconosceva un ulteriore indennizzo di euro 100,00;

- f) in data 22/09/2023, in seguito alla cessazione del contratto relativo alla predetta utenza fissa, la scrivente convenuta emetteva la fattura n. XX comprensiva delle rate residue del modem e dei costi per attività di cessazione del servizio;
- g) dai tabulati di traffico, risulta che il servizio è stato regolarmente fruito dalla data di attivazione e per l'arco temporale oggetto del contenzioso.

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

L'istante non ha depositato memorie di replica.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata la procedibilità dell'istanza oggetto del presente procedimento in quanto la fattura contestata è stata emessa il 22 settembre 2023, pertanto successivamente al verbale accordo in udienza, relativo al procedimento UG/628687/2023, datato il 21 settembre 2023.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante contesta la fattura di chiusura emessa da Wind, relativa alle rate residue del modem ed ai costi fissi di cessazione del servizio.

In ordine ai primi, si evidenzia che dalla copia del contratto versata in atti dall'operatore e non contestata dall'istante risulta che il contratto sottoscritto prevedeva, alla voce "opzioni aggiuntive", quanto segue: "Chiamate illimitate" e "Modem". Il modem, pertanto, è stato oggetto di acquisto con pagamento rateale, e pertanto le relative rate risultano dovute. Dall'esame della fattura contestata emerge inoltre che le prime rate del modem sono state pagate e non risultano contestazioni circa gli importi versati in precedenza.

Per quanto concerne i costi di disattivazione dell'utenza, si evidenzia che, ai sensi della delibera Agcom n. 487/18/CONS, gli stessi non possono eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente. Dall'unica fattura presente in atti contenente gli addebiti per abbonamento, traffico e contributi (fatt. n. F2323967247), emerge che il costo mensile ammontava a 26,49 euro, pertanto l'importo addebitato per la dismissione del servizio, pari ad euro 22,00, è conforme alle previsioni della delibera menzionata.

Per questi motivi la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XX, Str. XX – 0XXX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, 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, 17 maggio 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli