

DELIBERA N. 36/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/194735/2019)
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 24/4/2020;

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 25/10/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto codice cliente n. XXX, (utenza n. XXX) nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) “wind sostiene che ho inviato per raccomandata sia la disdetta dopo la revoca della disdetta. Allora sembra impossibile che per ben due anni che non pagavo tenevano l'utenza accesa con un conto finale di 960 euro. Non è veritiero la wind dopo 2 utenze non pagate sospende il servizio e non invia più bollette”.

In base a tali premesse, l'istante chiede la somma di euro 250 (disservizio segnalato: mancata lavorazione della disdetta).

2. La posizione dell'operatore

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

1) l'istanza è generica e non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie;

2) il 10 settembre 2016 sull'utenza XXX veniva richiesta la migrazione da accesso ULL alla Fibra, con offerta All Inclusive Unlimited Fibra e la migrazione si completava il 23 settembre 2016;

3) il 15 settembre 2016 riceveva per raccomandata la richiesta di disdetta della numerazione XXX, richiesta revocata il 30 settembre successivo, come testimoniato anche dal fatto che, il 4 ottobre 2016, tramite canale web sul sito 155.it, effettuava, in self-provisioning, un cambio del piano tariffario dall'offerta All Inclusive Fibra all'offerta Absolute Fibra;

4) poiché il cliente era stato oggetto di un blocco di fatturazione, venivano emesse tutte le fatture dal 18/12/2016 fino al 08/05/18 con data emissione 05/06/18 e con scadenza scaglionata, in modo da fornire un congruo dilazionamento dei pagamenti;

5) durante tale periodo l'istante aveva continuato ad utilizzare regolarmente il servizio in Fibra, come risultava dal dettaglio del traffico;

6) l'istante provvedeva al pagamento della sola prima fattura XXX in scadenza in data 05/07/2018, lasciando insolute tutte le fatture successive;

7) a seguito del mancato pagamento delle fatture la linea veniva sospesa in data 10/09/2018 e disattivata in data 07/11/2018, dopo aver informato e sollecitato parte istante;

8) il cliente non ha mai inoltrato reclami e comunque poteva accedere alla propria area clienti per controllare lo stato della propria utenza telefonica.

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

3. Motivazione della decisione



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante, sostanzialmente, lamenta la mancata lavorazione della disdetta e chiede somme per tale asserito disservizio. Dall'istruttoria effettuata, risulta pacifico tra le parti che l'utente ha inoltrato disdetta all'operatore, e ciò, da quanto emerge dalla documentazione versata agli atti del fascicolo dal gestore, con comunicazione datata 12 settembre 2016, ricevuta dall'operatore il successivo 15 settembre. Risulta inoltre, tuttavia, che tale disdetta è stata revocata dall'istante il 30 settembre 2016 e che lo stesso, il successivo 4 ottobre, si attivava per ottenere una modifica del profilo commerciale (da All Inclusive Fibra a Absolute Fibra).

La revoca della disdetta ha comportato, pertanto, la prosecuzione del rapporto contrattuale, con conseguente obbligo, da parte dell'operatore, di adempiere esattamente alla prestazione di fornitura del servizio di comunicazione elettronica, e, da parte del cliente, di versare il corrispettivo del servizio fruito.

Pertanto, in mancanza di segnalazioni di malfunzionamenti o di altri disservizi sull'utenza oggetto della presente controversia, ed in presenza, al contrario, della revoca della disdetta e del regolare utilizzo del servizio, testimoniato dai tabulati del traffico presenti agli atti del fascicolo, la richiesta dell'istante non può trovare accoglimento.

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, via XXX, – XXX, nei confronti dell'operatore WindTreSpA, per i motivi sopra riportati.

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, 24/04/2020

IL PRESIDENTE