

DELIBERA N. 44/2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/203315/2019)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/06/2020;

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 13/11/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 13/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a) il 24/07/2019 chiedeva, mediante contratto telefonico, la trasformazione del servizio adsl + voce in servizio fibra + voce sul numero XXX;

b) appena apprendeva che il suddetto numero sarebbe andato perso e che sarebbe stato attivato un altro contratto, in data 31/07/2019 provvedeva ad inviare disdetta a mezzo PEC tramite sportelloconsumatore@pec.it, esercitando così il diritto di ripensamento entro il termine dei 14 giorni;

c) riceveva conferma che avrebbe dovuto stipulare un nuovo contratto, pagando due linee e che, per avere la Fibra, avrebbe dovuto disdire l'altro contratto cui faceva capo il numero avuto in godimento da anni;

d) appena consegnato il contratto, ha notato molte incongruenze: la mail XXXgmail.com ed il numero della carta identità erano errati;

e) alcun contratto è mai stato sottoscritto;

f) provava a contattare il servizio clienti senza alcun esito;

g) tentava di restituire il modem e chiedeva indicazioni al proposito, senza nulla ottenere.

In base a tali premesse, chiede:

I) lo storno della posizione debitoria;

II) il risarcimento del danno;

III) attivare l'offerta Fibra agli stessi costi di quelli per l'ADSL.

2. La posizione dell'operatore

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



1) le richieste di rimborso delle spese di procedura e di risarcimento del danno sono inammissibili in sede Corecom;

2) il 6 settembre 2017 veniva attivata l'utenza XXX ed in data 24/07/2019, a seguito di consenso vocale, veniva inserito ordine di attivazione di una nuova linea n. XXX, con offerta commerciale in promozione Internet200 in FTTC, spedizione a casa dell'Apparato Fibra FTTC e in accesso FIBRA FTTC VULA; tale ordine veniva completato in data 30 luglio 2017;

3) Il 5 novembre 2019 perveniva documentazione di recesso per la nuova utenza XXX, per lasciare attivo il vecchio contratto Infostrada; tale utenza veniva disattivata in data 05/12/2019, entro i 30 giorni previsti dalle Condizioni Generali di contratto;

4) nel caso di specie non era possibile l'attivazione dell'accesso FIBRA FTTC/FTTH presso la sede di ubicazione dell'utenza ad oggi attiva XXX, in quanto non vi erano risorse disponibili su tale accesso; infatti la conclusione del contratto riguarda l'attivazione di una nuova linea con accesso in Fibra e non si riferisce ad alcuna migrazione da ULL verso Fibra per il numero già attivo;

5) il gestore ha comunque predisposto lo storno dei costi addebitati per l'utenza XXX dalla data di attivazione del 29/07/2019 alla data di avvenuta disattivazione del 05/12/2019, mediante emissione di note di credito a storno parziale delle seguenti fatture:

6) - XXX di €28,67 per i costi relativi all'utenza XXX ed € 11,98 in riferimento alla prima e seconda rata del modem (totale conto telefonico €101,69);

7) - XXX di €41,98 per i costi relativi all'utenza XXX ed € 11,98 in riferimento alla terza e quarta rata del modem (totale conto telefonico €115,00);

8) - XXX di €43,87 per i costi relativi all'utenza 07441981918, non presenti i costi del modem (totale conto telefonico € 97,04): avendo il gestore già erogato gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta.

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

Il Responsabile del procedimento, con nota del 11 maggio 2020, chiedeva all'operatore di integrare la documentazione depositando documentazione idonea a fornire evidenza dello storno dei costi addebitati per l'utenza XXX dalla data di attivazione del 29/07/2019 alla data di avvenuta disattivazione del 05/12/2019.

La richiesta è stata evasa il 20 maggio 2020.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno in quanto, ai sensi dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, il Corecom può solo ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi, salva restando la possibilità di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Neppure è ammissibile la richiesta sub III), in quanto il Corecom non è competente ad attivare i servizi e le relative offerte.

Passando al merito, la richiesta di storno non può essere accolta per i motivi di seguito esplicitati.

La documentazione contabile presente agli atti del fascicolo, depositata dal gestore, evidenzia che le fatture riguardanti la numerazione oggetto di contestazione XXX sono le seguenti: XXX, XXX e XXX. L'operatore, non contestato dall'istante, ha dichiarato che tutti gli addebiti riferiti alla linea contestata sono stati annullati con l'emissione di note di credito, depositate agli atti del fascicolo in seguito alla richiesta di integrazione istruttoria dell' 11 maggio 2020, sopra menzionata. In particolare, è stata depositata, per la fattura n. XXX, nota di credito per l'importo di euro 28,67; per la fattura n. XXX, nota di credito per l'importo di euro 41,98 e per la fattura n. XXX, nota di credito per l'importo di euro 43,87. Sono inoltre state depositate due ulteriori note di credito, per l'importo complessivo di euro 452,52 euro, riguardanti lo storno del costo per attività di cessazione servizio, del contributo di attivazione e delle 48 rate residue relative alla fattura XXX.

La domanda di storno riguardante le somme riferite alla linea 07441981918, pertanto, non può essere accolta, dovendosi dichiarare cessata in punto la materia del contendere.

DELIBERA

Il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, via XXX – 05100 Terni, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, 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, 25 giugno 2020

IL PRESIDENTE