

**DELIBERA N. 65/2019**

**XXX / WIND TRE  
(GU14/77997/2019)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/11/2019;

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 Assemblies 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 04/02/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 04/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

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

a) in seguito ad un'offerta del gestore, modificava il proprio piano telefonico in data 19/6/2017;

b) dopo alcuni giorni, si verificava un malfunzionamento della WebCube, motivo per cui il 29/6/2018 esercitava, via pec, il diritto di ripensamento e rispediva l'appareto WebCube;

c) nonostante ciò, il gestore proseguiva nella fatturazione, peraltro per importi superiori a quelli pattuiti;

d) il gestore emetteva note di credito, solo una delle quali effettivamente corrisposta a mezzo bonifico su conto corrente bancario, pertanto il gestore è tuttora debitore per gli addebiti ingiustificati e non ancora restituiti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso della somma di euro 268,79, oltre interessi maturati e maturandi;

II) spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

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

1) l'istanza è inammissibile limitatamente alla richiesta di rifusione delle spese di procedura, trattandosi di procedura assolutamente gratuita, cui si può accedere senza l'assistenza di un legale;

2) in data 04/09/2014 veniva attivata la sim dati n. XXX con piano tariffario Tre Dati Plus e terminale Web Pocket 21.6 New, in modalità vendita a rate con vincolo di 30 mesi;

3) il 20/5/2017 il cliente sottoscriveva un cambio offerta verso l'offerta Casa3 a 15 euro/mese, abbinata al terminale Web Cube con vincolo di 30 mesi;



4) il 24/5/2017 il cliente inviava disdetta della sim n. XXX rifiutando la consegna della merce, revocata il 13/6/2017, con contestuale richiesta di poter utilizzare la sim con la precedente offerta Tre Dati Plus;

5) la richiesta veniva gestita in data 15/6/2017 con il ripristino della precedente offerta e con la regolarizzazione contabile che prevedeva il rimborso del canone del cambio offerta fino alla normalizzazione, lo storno delle rate residue del nuovo dispositivo, monitoraggio e storno penale per recesso anticipato;

6) veniva pertanto emessa la nota di credito n. XXX di euro 33,59 che veniva applicata in compensazione alla fattura n. XXX di euro 110,84;

7) veniva quindi emessa la nota di credito n. XXX di euro 69,99 che veniva applicata inizialmente alla fattura n. XXX; poiché, tuttavia, tale fattura andava comunque in pagamento per euro 77,25, veniva rimborsata la nota di credito n. XXX di euro 69,99 tramite rid bancario, come confermato dal cliente;

8) in data 22/6/2017 perveniva ulteriore modulo di cambio offerta da parte del cliente verso abbonamento Casa 3 abbinato a terminale Huawei Web Cube 4, in modalità vendita a rate con vincolo di 30 mesi;

9) il 29/6/2017 perveniva ulteriore pec da parte del cliente per avvalersi del diritto di recesso anche da quest'ultima offerta accettata; veniva pertanto verificato il rientro in magazzino dell'imei XXX e veniva richiesta l'inibizione della penale e lo storno delle fatture n. XXX e XXX e veniva ripristinata la precedente offerta a 15 euro mensili piuttosto che a 19 euro mensili;

10) successivamente al ripensamento, gestito, veniva altresì emessa la nota di credito n. XXX di euro 81,73, utilizzata in compensazione sulla fattura n. XXX di pari importo, inoltre, si emetteva la nota di credito n. XXX di euro 74,47 a storno della fattura n. XXX relativa alle rate residue del dispositivo Web Cube 4 identificato da imei: XXX;

11) tale gestione veniva comunicata all'utente;

12) il pagamento di euro 74,47 relativo alla fattura XXX (stornata dalla ndc XXX) è stato applicato a chiusura totale della fattura XXX di €69,29 e a chiusura parziale della fattura XXX per € 5,18;

13) il 14/11/2017 veniva disattivata la sim n. XXX su richiesta del cliente;

14) di conseguenza le note di credito di cui il cliente richiede il rimborso nell'odierna istanza, in realtà sono state utilizzate in compensazione di fatture insolute e laddove invece risultava effettuato il pagamento sono state rimborsate;

15) la nota di credito di euro 79 di cui parla il cliente in realtà si riferisce alle 30 rate residue (29 rate da 2,63 + 1 rata da 2.73); si tratta di una mera operazione contabile con la quale sono state chiuse le singole rate sui sistemi ed è stata emessa la fattura unica n. XXX di euro 74,47 comunque stornata da nota di credito n. XXX dello stesso importo.

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

Nella propria memoria di replica, l'istante ribadisce che, nonostante ci siano note di credito (per un importo pari ad euro 268,79), i bonifici non sono mai stati effettuati, se non per euro 69,99. Rileva poi che la convenuta non ha rispettato il principio di sinteticità degli atti, come previsto dall'articolo 16, comma 3 del Regolamento il cui articolo 20, comma 6, tra l'altro, contempla la possibilità di riconoscere le spese di procedura; ribadisce che, per il malfunzionamento dell'apparato fornito, esercitava il diritto di ripensamento dal contratto datato 19 giugno 2017 mediante comunicazione tramite pec del 29 giugno successivo, rispedendo contestualmente il dispositivo; che le "note di credito" utilizzate in compensazione/storno sono errate (tutte), in quanto, essendo stato esercitato il diritto di ripensamento, nulla era dovuto; essendo stato effettuato, su altra numerazione, lo storno dell'importo di euro 56,64 a fronte di euro 268,79 (come da note di credito H3G), sussiste un credito di 212,15 oltre interessi dal dovuto fino al saldo in favore dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

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

E' pacifico tra le parti che in data 29 giugno 2017 il cliente inviava tramite pec richiesta di recedere dall'offerta sottoscritta (Casa 3) contratto. In conseguenza di tale richiesta, il gestore dichiara che veniva verificato il rientro del dispositivo abbinato al contratto, chiesta l'inibizione della penale e disposto lo storno delle fatture XXX e XXX, con il ripristino dell'offerta precedentemente goduta, peraltro ad un costo inferiore a quello che sarebbe stato dovuto. Da un confronto fra le fatture depositate agli atti del fascicolo, le note di credito emesse e l'estratto del conto dell'istante si rileva che, successivamente al 29 giugno 2017, a partire dalla data dell'8 ottobre 2017 e sino al 31 dicembre dello stesso anno, sono stati effettuati prelievi sul conto dell'istante da parte di Wind pari a 74,47 euro e 31,37 euro. Dalla disamina della memoria del gestore, emerge che la somma di 31,37 euro è riferita all'offerta, precedentemente goduta, che è stata nuovamente applicata successivamente all'esercizio del diritto di ripensamento.

Per quanto invece concerne la somma di 74,47 euro, quest'ultima fa riferimento alla fattura n. XXX con scadenza 9 ottobre 2017. Nonostante tale fattura sia stata stornata con nota di credito n. XXX del 20 ottobre 2017, risulta che l'istante aveva già corrisposto il relativo importo alla data del 8 ottobre 2017 (si veda l'estratto conto, depositato in atti). In conseguenza di ciò, la relativa somma, anziché essere rimborsata, è stata stornata su fatture successive, i cui importi erano dovuti. In particolare: con riguardo alla fattura n. XXX del 8 novembre 2017, è stato stornato l'importo di euro 69,29, comprensivo della somma di 30 euro, addebitati in quanto, successivamente

all'esercizio del ripensamento, è stata nuovamente applicata l'offerta precedentemente goduta e computata in ragione di 15 euro al mese; la residua parte, pari ad euro 5,18, è stata stornata dalla fattura n. XXX riferita ad addebiti concernenti altra numerazione, diversa da quella oggetto della presente controversia.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, via XXX, – XXX, nei confronti dell'operatore WindTre XXX, per le motivazioni sopra riportate.

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, 25/11/2019

IL PRESIDENTE