

DELIBERA N. 69/2019

**XXX / WIND TRE
(GU14/30539/2018)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria 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 13/10/2018 acquisita con protocollo n. XXX del 13/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a) riceveva fatture successive al passaggio ad altro operatore, avvenuta il 28/9/2017;

b) le sono state recapitate 6 schede, non richieste.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso di quanto indebitamente corrisposto, per la somma di 821,52 euro e chiusura della posizione con nota di credito;

II) indennizzo per servizi e prodotti non richiesti;

III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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

1) il 22/2/2016 l'istante chiedeva l'attivazione di due utenze (XXX e XXX), il cui vincolo contrattuale sarebbe scaduto il 22/2/2018;

2) il 21/7/2017 perveniva richiesta di attivazione di altre due SIM (XXX e XXX); il 1/9/2017 perveniva richiesta di attivazione di due ulteriori SIM (XXX e XXX) ed infine, il 25/10/2017 giungeva altra richiesta di attivazione di due nuove SIM (XXX e XXX);

3) per una campagna di rimodulazione delle offerte, l'operatore, in conformità alle previsioni normative e contrattuali, comunicava all'utente, mediante apposita informativa in fattura, che poteva recedere dal piano tariffario o dall'offerta senza alcun addebito di penali entro il 30 settembre 2017;

4) in conseguenza di ciò, l'istante ha esercitato il recesso mediante pec il 28 settembre 2017 ed ha effettuato il passaggio ad altro gestore il 6 ottobre successivo;

pertanto le fatture concernenti le numerazioni XXX e XXX, che comprendono il periodo di ottobre 2017 e non prevedono costi di recesso, sono corrette;

5) le fatture n. XXX e XXX, comprensive di costi di recesso, si riferiscono a numerazioni non oggetto di contestazione, e segnatamente: XXX, XXX, XXX e XXX.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si precisa che, dall'istruttoria effettuata, emerge che la controversia riguarda le seguenti numerazioni: XXX, XXX, XXX, XX, XXX, XXX, XXX e XXX; verranno pertanto trattate le problematiche inerenti esclusivamente le dette utenze.

Nel merito, l'istanza non può essere accolta per i motivi di seguito specificati. Dalla documentazione versata agli atti del fascicolo dall'operatore, risulta che l'istante, in data 22 febbraio 2016, ha sottoscritto PDA per due utenze con piano Unilimited Plus. Tale circostanza è in linea con la fatturazione, in atti. In particolare, la fattura n. XXX del 8/8/2017, con riferimento alle numerazioni XXX e XXX, riporta come data di attivazione il 24 febbraio 2016, con offerta "Unlimited Plus". Risulta poi, in atti, una PDA, datata 20 luglio 2017, parimenti sottoscritta dall'istante, per due ricaricabili, in linea con la fattura sopra richiamata, ove sono riportate anche due numerazioni (XXX e XXX) che risultano attive dal 21 luglio 2017. Vi è poi una terza PDA, sottoscritta in data 30 agosto 2017, cui corrisponde l'attivazione, in data 1 settembre 2017, delle numerazioni XX e XX (si veda la fattura n. XXX del 8/1/2018), ed una quarta, sottoscritta il 24/10/2017, relativa all'attivazione, come risulta dalla medesima fattura sopra menzionata, delle numerazioni XXX e XXX.

Da quanto precede, quindi, le attivazioni risultano in linea con le PDA sottoscritte. Si osserva poi, per completezza, che in questa sede non possono essere presi in considerazione profili attinenti l'autenticità della sottoscrizione poiché il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità e quindi dei Corecom (conforme, Agcom, delibera n. 212/18/CIR), ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e al rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Da quanto precede, pertanto, sulla base di quanto emerge dalla documentazione sopra menzionata, le sim risultano correttamente attivate, pertanto le richieste di rimborso/storno dei relativi addebiti e di corresponsione di indennizzi non possono essere accolte.

In relazione alle lamentele concernenti la fatturazione successiva al passaggio ad altro operatore, si rappresenta quanto segue.

In via preliminare, va precisato che dette contestazioni vanno limitate alla fatturazione inerente le numerazioni dedotte in controversia e corrispondenti a quelle riportate anche nel formulario UG, vale a dire le utenze XXX e XXX. Ciò premesso, si evidenzia che è pacifico tra le parti che la cliente, a seguito di comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali ex articolo 70, comma 4 del Codice delle

comunicazioni elettroniche, ha esercitato il recesso mediante comunicazione del 28 settembre 2017 e risulta incontestato che la portabilità verso altro gestore si è perfezionata in data 6 ottobre 2017. Dalla documentazione contabile presente in atti, depositata dal gestore, emerge che le numerazioni in questione risultano attiva sino alla fattura riferita all'agosto 2017 e poi non compaiono in nessuna delle fatture successive, pertanto non si riscontra l'esistenza di addebiti successivi alla cessazione del contratto, con la conseguenza che la richiesta di rimborso degli addebiti non appare fondata.

Non può essere, infine, accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non è stata depositata copia di reclami inoltrati all'operatore.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX, via XXX– XXXa – XXX, nei confronti dell'operatore WindTre XXX, 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, 25/11/2019

IL PRESIDENTE