AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 18**

**REMO XXXXX / WIND TRE**
**(GU14/74175/2019)**

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l'istanza di REMO XXXXX del 27/01/2019 acquisita con protocollo n. 0034195 del 27/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'asserita illegittima fatturazione successiva alla disdetta. In particolare con l'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:" il 14/12/2009 sottoscrivo l'abbonamento inconsapevolmente delle norme altamente vessatorio nel mio confronto in caso di recesso. Nonostante il 18/12/2009 abbia fatto reclamo al servizio clienti 3 e successivamente mandato racc. A.R. il 09/02/2010 e il 02/03/2010 per email faccio formale richiesta di recesso del contratto, la 3 incurante delle mie richieste continua a fatturare per molti mesi successivi al ricevimento delle mie richieste di recesso e utilizza impropriamente la mia nota di credito di € 248,20 per compensare queste fatture". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Rimborso della somma di euro 248,20 ; ii) Indennizzo di euro 400,00; Allega: Comunicazione di recesso del 09/02/2010 trasmessa tramite Racc. A R; Fatture Windtre; Ulteriore comunicazione di recesso dalla quale non si evince la data di invio della Racc. A.R.; Richiesta di storno delle penali di recesso anticipato del trasmessa tramite Racc. A.R. del 17/11/2010.

**2. La posizione dell'operatore**

Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. In data 17/12/2009 perveniva la richiesta di attivazione del n. XXXX560950 con piano tariffario B.Time Large. In data 09/02/2010 perveniva una richiesta di disdetta. In seguito, l'istante revocava tale disdetta (doc. 1 – gestione disdetta). Si rileva altresì che i mancati pagamenti hanno comportato la sospensione delle utenze intervenuta a causa della presenza di insoluti, che è stata preventivamente comunicata al cliente (doc. 3 – comunicazioni al cliente). Alla luce della corretta e provata ricostruzione dei fatti, appare evidente che i solleciti di pagamento inviati dal Gestore, siano il frutto di un comportamento negligente ed imperito della parte istante. In data 17/11/2010 perveniva un reclamo relativo alla penale per il recesso anticipato addebitata nella fattura n. 1089067092. Da verifiche risulta che tale fattura è stata interamente stornata da nota di credito n. 1395021422 (doc. 2 – nota di credito n. 1395021422). La somma di euro 248,20 di cui il cliente chiede la restituzione deriva dall'accoglimento di un disconoscimento della sim n. XXXXX3280 (non oggetto di contestazione), in seguito al quale veniva richiesta la normalizzazione della fatturazione e venivano emesse le note di credito n. XXX96021 per euro 197,60 (utilizzata in compensazione sulla fattura n. XX16947) e n. XXX96020 di euro 50,60 (utilizzata in compensazione sulla fattura n. XXX30287). I relativi pagamenti automatici delle suddette fatture sono stati utilizzati in compensazione sulle fatture successive nel seguente modo: - il pagamento di euro 197,60 è stato utilizzato sulle fatture n. XXX74313 per euro 26,60, n. 1080361208 di euro 49,25, - di euro 7,92 e n. XXX470940 di euro 39,07; - il pagamento di euro 50,60 è stato utilizzato sulle fatture n. XXX626953 di euro 38,60 e sulla n. XXX374313 per euro 12. Alla luce di tutto quanto sopra esposto, in fatto ed in diritto, le richieste si rivelano prive di fondamento e vanno rigettate. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi. Allega: gestione disdetta; nota di credito n. XXX5021422; comunicazioni al cliente.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Relativamente a quanto richiesto dall'istante in relazione all'asserita illegittima fatturazione successiva alla disdetta, si esprimono le seguenti considerazioni. Preliminarmente deve precisarsi che la domanda relativa alla restituzione della somma di euro 248,20, peraltro riferita ad altra utenza diversa da quella oggetto del procedimento de quo, è stata oggetto di altro procedimento di definizione n° 46333/2018 già definito in data 22/05/2019 con provvedimento di questo Corecom e pertanto la stessa non potrà in nessun modo essere presa di nuovo in considerazione per il principio del ne bis in idem. Quanto alla successiva richiesta di cui al punto ii) relativa al riconoscimento di un indennizzo per la prosecuzione della fatturazione si precisa che la stessa non può essere accolta. La "fatturazione successiva alla disdetta contrattuale", su cui verte il caso in esame, non rientra tra le voci indennizzabili ai sensi del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS. Da orientamento Agcom (si vedano le delibere nn. 43/14/CIR e 104/14/CIR) si tratta di una fattispecie non equiparabile a quella di "attivazione di servizi non richiesti". Quest'ultima si riferisce, infatti, specificamente, all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente ed è sostenuta dalla ratio di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento. La richiesta non è dunque accoglibile: "a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti" (delibera Agcom n.84/14/CIR). Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## DELIBERA

### Articolo 1

**1.** 1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. Remo XXXXX nei confronti della società WindTre, per le motivazioni espresse in premessa;

**2.** 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.

**3.** 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.

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.