

DELIBERA N. 52/2021

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/343690/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 29/09/2021;

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 modificata 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. 353/19/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 24/10/2020 acquisita con protocollo n. X del 26/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato 1.17112204, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) chiedeva il trasloco della linea, tuttavia il gestore comunicava che ciò non era possibile;
- b) in alternativa, proponeva di cessare la numerazione e di attivarne una nuova, continuando ad utilizzare lo stesso modem e senza alcun costo aggiuntivo;
- c) seguendo le indicazioni del call center, recedeva tramite raccomandata;
- d) veniva recapitato un nuovo modem, e dopo alcuni giorni restava senza servizio, avendo inviato la disdetta.

In base a tali premesse, lamentando la mancata attivazione del servizio, l'istante chiede un rimborso/indennizzo pari a 500 euro.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non è demandabile all'Autorità, trattandosi di procedura completamente gratuita;
- 2) l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno;
- 3) in data 08/09/2019 perveniva la richiesta di attivazione del n. XX con piano WIND Internet100 in FTTC e in data 23/01/2020 perveniva la richiesta di disdetta della suddetta numerazione e della sim n. XX; le utenze venivano correttamente disattivate in data 26/02/2020;
- 4) in seguito alla disattivazione veniva emessa la fattura n. XX relativa alle rate residue e al costo di cessazione per il n. 0547483398, conformemente alle disposizioni delle condizioni contrattuali: "Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi";
- 5) il gestore, in ottemperanza alla delibera n. 487/18/CONS, ha provveduto allo storno parziale del Conto Telefonico XX per l'importo di euro 47,79 Iva inclusa;
- 6) in data 27/01/2020 perveniva la richiesta di attivazione di una nuova linea n. 0742772437 in accesso FTTC VULA presso la sede di Via San Vito, 15/A – Foligno (PG), che si completava positivamente in data 29/01/2020;
- 7) In data 07/02/2020 perveniva la richiesta di recesso per la numerazione XX che si completava in data 06/03/2020;

8) in seguito alla richiesta di disdetta anticipata anche della numerazione X veniva emessa la fattura n. X relativa alle rate residue e al costo di cessazione in conformità alle disposizioni delle condizioni contrattuali: conformemente alle disposizioni delle condizioni contrattuali: “Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi”;

9) i costi di disattivazione applicati all’istante sono dovuti in base a quanto previsto dall’art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria, sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell’AGCOM;

10) non sono presenti contatti di alcun tipo relativamente al trasloco indicato dal cliente nel formulario, né risultano pervenuti reclami per tale motivazione, né è stato fornito idoneo riscontro probatorio;

11) in merito al costo del modem, ai sensi della delibera AGCOM 348/18/CONS, in ottemperanza all’articolo 5, comma 1, lettera a), Wind Tre ha previsto la possibilità di scegliere se sottoscrivere il modem unitamente al servizio di telefonia ed ha predisposto, per la clientela che ne ha diritto, la scelta tra continuare ad utilizzare la propria offerta con il modem fornito da Wind Tre oppure modificare l’offerta restituendo l’apparato: nel caso di specie l’utente ha scelto, in fase di attivazione di entrambe le utenze, l’offerta che prevedeva anche la sottoscrizione del modem ed ha continuato ad utilizzare il modem fornito da Wind Tre fino alla richiesta di disdetta, usufruendo altresì dei servizi connessi alla fornitura dello stesso quali l’assistenza e la eventuale sostituzione gratuita;

12) in riferimento al modem, non sono mai state ricevute ulteriori segnalazioni né richieste da parte istante.

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

3. Motivazione della decisione

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

Dall’istruttoria effettuata emerge che l’istante ha stipulato un primo contratto con l’operatore in data 18 settembre 2019 per la numerazione X; tale contratto, a seguito di disdetta inviata tramite raccomandata a/r, in atti, è stato cessato il successivo 26 febbraio 2020.

la fattura n. X, del 12 marzo 2020, addebita le rate residue del contributo di attivazione, i costi di disattivazione e le rate residue del modem. Tali importi appaiono corretti: i costi di disattivazione, infatti, corrispondono a quelli indicati nel contratto sottoscritto; in relazione ai costi di attivazione l’operatore, non contraddetto in punto dall’istante, dichiara che i medesimi sono stati adeguati a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 485/18/CONS e, infine, risulta pacifico fra le parti che il modem relativo a questo contratto era stato acquistato dal cliente.

Quanto poi alla linea X, da quanto presente nel fascicolo, emerge che la stessa è stata attivata il 29 gennaio 2020 e cessata il 6 marzo 2020, su richiesta del cliente del 7 febbraio precedente tramite raccomandata a/r, in atti.

L'istante dichiara che il nuovo contratto non avrebbe dovuto prevedere l'invio di un nuovo modem, tuttavia è presente agli atti la copia del contratto sottoscritto il 27 gennaio 2020, riguardante l'offerta Internet100 in FTTC. Dal contratto emerge che il cliente ha accettato anche il dispositivo modem: alla voce "Prodotti" è infatti riportato espressamente il modem WiFi AC H&L HUB ZYXEL, con indicazione anche del numero seriale/IMEI.

Per questo motivo, gli importi contenuti nella fattura n. X del 12 aprile 2020 appaiono corretti: il cliente infatti aveva acquistato il modem cui le rate addebitate si riferiscono ed i costi connessi alla cessazione del contratto appaiono corretti considerato che il cliente ha chiesto la chiusura del rapporto negoziale dopo pochi giorni dalla sua attivazione.

Nemmeno appaiono fondate le richieste riguardanti la mancata attivazione del servizio in quanto lo stesso risulta regolarmente attivato dal gestore; parimenti non vi è traccia, nella documentazione depositata, di reclami aventi ad oggetto specificamente un malfunzionamento, del quale peraltro non vengono nemmeno dichiarate le date iniziale e finale, o di attivazione di procedimenti per l'ottenimento di un provvedimento temporaneo di riattivazione della linea.

Per questi motivi la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal Sig. X X, via S. X, X/a – X Perugia, 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, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli