

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda <del>Edoardo Figoli</del>
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 14 del 30 aprile 2024

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/651108/2023)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto anche con funzioni di verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 15/12/2023 acquisita con protocollo n. 0322101 del 15/12/2023;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

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

XXXXXXXXXXXX espone di aver provveduto a dare, in data 14/11/2022, comunicazione di recesso dal contratto “Offerta Internet 100”, sottoscritto per la propria utenza XXXXXXXXXXXX con l'operatore Windtre S.p.A. Evidenzia altresì di aver provveduto in tal senso ai sensi dell'art. 98 septies-decies, comma 5 del d.lgs. n. 207/2021, a fronte della modifica unilaterale delle condizioni di contratto disposta dall'operatore, per la quale era stato stabilito un incremento dei costi di spedizione postale cartacea delle fatture. L'utente espone, inoltre, che, a seguito del recesso, con fattura F2221700598 del 22/12/2022, l'operatore gli avrebbe addebitato € 260,77 per importi asseritamente non dovuti, di cui € 239,60 per n. 40 rate di modem da € 5,99 ognuna ed € 22,00 per attività di migrazione, oltre ad € 2,00 di imposta di bollo.

Evidenzia anche di aver inoltrato reclamo all'operatore, ritenendo tali importi non dovuti, all'esito dei quali l'operatore ha riconosciuto unicamente lo storno per gli € 22,00 originariamente addebitati per attività di migrazione. Conclude chiedendo di ottenere lo storno totale degli importi richiesti e il rimborso di € 2,83 a titolo di “restituzione abbonamento internet dal 26/11/2022 al 30/11/2022”.

XXXXXXXXXXXX espone che l'operatore Windtre S.p.A., sul suo sito ufficiale, ha pubblicato una modifica condizioni di contratto con decorrenza 01/12/2022. Detta modifica, indirizzata a tutti i clienti (non essendo specificato il contrario), incrementava di 1 euro le spese per l'invio della fattura in formato cartaceo. Pertanto, non intendendo accettare tale modifica contrattuale, come previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5 del D. L.gs 207/2021, in data 14/11/2022 l'utente ha inviato comunicazione di recesso.

Tuttavia, il 30/12/2022 ha ricevuto la fattura F2221700598 del 22/12/2022 dell'importo di euro 260,77 sulla quale sono stati fatturati importi considerati non dovuti, nello specifico: euro 239,60 per n. 40 rate del modem da euro 5,99 cadauna; euro 22,00 per l'attività di migrazione; euro 2,00 per imposta di bollo.

Ritenendo che gli importi pretesi non fossero dovuti, XXXXXXXXXXXX ha inviato formale reclamo al gestore telefonico spiegando le motivazioni e richiedendo, nel contempo, l'emissione di una nota di credito ex articolo 26, commi 2 e 9, del DPR 633/72 per l'importo di euro 263,60 ed il rimborso della somma di 2,83 euro a titolo di (Restituzione Abbonamento Internet dal 26/11/22 al 30/11/22). In data 02/01/2023 l'utente ha ricevuto una comunicazione da Windtre avente per oggetto: "Reclamo accolto: comunicazione storni tramite Nota di Credito". Tale storno però non riguardava la totalità dell'importo erroneamente fatturato, ma la minor somma di euro 22,00.

L'utente conclude chiedendo di ottenere lo storno totale degli importi richiesti e il rimborso di € 2,83 a titolo di “restituzione abbonamento internet dal 26/11/2022 al 30/11/2022”.

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

Con memoria difensiva del 30/1/2024, Windtre eccepisce la non pertinenza della modifica contrattuale unilaterale invocata da XXXXXXXXXXXX in occasione del recesso: l'utente, già dall'origine, aveva optato per l'invio via mail della fatturazione e, pertanto, non avrebbe patito alcun aggravio dall'incremento dei costi stabilito per l'invio via posta ordinaria. A tal proposito, evidenzia di aver emesso nota di credito per l'importo di € 22,00, a fronte del reclamo proposto dall'utente. Quanto al recupero del costo del modem, l'operatore evidenzia di aver addebitato correttamente l'importo richiesto, così come previsto dalle Condizioni generali di contratto.

Conclude pertanto chiedendo l'integrale rigetto delle domande formulate dall'istante.

XXXXXXXXXX replica, con nota del 1/2/2024 evidenziando che la modifica contrattuale pubblicata da WIND TRE sul proprio sito ufficiale sarebbe indirizzata indistintamente a tutti i clienti, non essendo indicato che i clienti che ricevono la fattura in formato elettronico vengano esclusi dalle modifiche enunciate; pertanto, dopo l'entrata in vigore delle nuove condizioni contrattuali, se avesse variato la modalità di invio della fattura da elettronico a cartaceo, avrebbe pagato una somma superiore rispetto a quanto originariamente previsto. Espone inoltre di aver sottoscritto l'offerta essendo obbligato a prendere il modem incluso in quanto non esisteva un'offerta analoga senza l'obbligo di associare l'apparato.

### 3. Motivazione della decisione

XXXXXXXXXX lamenta di aver subito un addebito per € 260,77= a seguito della propria decisione di recedere dal contratto originariamente intercorrente con Windtre S.p.A., a causa della modifica unilaterale di una delle condizioni contrattuali (incremento del costo di trasmissione via posta ordinaria delle fatture), precisando che l'addebito di cui alla fattura F2221700598 comprenderebbe illegittimamente anche i ratei per l'acquisto del modem.

Windtre S.p.A. evidenzia che i rilievi di parte istante sarebbero infondati in fatto e in diritto, concludendo per il rigetto delle domande.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste di parte istante appaiano non fondate e, conseguentemente, non accoglibili.

La richiesta di storno dell'insoluto, e, conseguentemente, di regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, concerne infatti un'unica fattura (n. F2221700598), che si compone di: a) € 22,00 per "costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore"; b) € 239,60 per complessive 40 rate per acquisto modem; c) credito per "restituzione abbonamento internet" non fruito per il periodo 26/11/2022 (data di elaborazione della comunicazione di recesso inviata dall'istante all'operatore) al 30/11/2022.

Quanto all'importo sub a), risulta documentalmente accertato, per espressa dichiarazione dell'istante, che l'importo è stato integralmente restituito dall'operatore con nota di credito n. 552300002901 del 9/1/2023.

Quanto all'importo sub b), si rileva quanto segue: l'importo in parola è, infatti, corrispondente alle rate residue del prezzo del modem acquistato a rate dall'utente al momento della stipula del contratto; trattandosi di un bene di proprietà del cliente, il cui acquisto risale direttamente all'adesione dell'utente stesso alle condizioni contrattuali poste dall'operatore, questo Comitato ritiene di aderire al consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (delibera 9/22 CIR; delibera 4/23 CIR) per il quale le rate del modem, quali corrispettivi rateali per la vendita del dispositivo, restano dovute dall'utente (se previste dal contratto) "anche in caso di cessazione anticipata del rapporto" (4/23 CIR).

Da ultimo, merita di essere posto in rilievo quanto segue.

La conclusione che precede, come detto, considera i ratei quali corrispettivo del prezzo di vendita al cliente del dispositivo. A parere di questo Comitato, la circostanza che detti ratei restino dovuti dal cliente si configura come conseguenza della cessazione anticipata del rapporto indipendente dalla motivazione del recesso e, quindi, anche a prescindere dal fatto – che si ritiene privo di rilievo ai fini della decisione del caso di specie – che l'utente abbia reso legittimamente o meno la propria comunicazione di recesso per modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto.

Quanto, infine, all'importo sub c), il cui rimborso viene richiesto dall'istante in formulario, risulta per tabulas che trattasi di una somma non addebitata ma (virtualmente) accreditata al cliente, in ragione della circostanza che la fruizione del servizio di abbonamento internet sia stata limitata al periodo 1/11-25/11; l'operatore ha pertanto correttamente adempiuto alla propria obbligazione restitutoria per la quota di abbonamento relativa ai giorni non fruiti (26/11-30/11), già in occasione dell'emissione della fattura F2221700598, scontando tale credito dell'utente dal complessivo ammontare della stessa.

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di WINDTRE per le motivazioni di cui 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.
4. 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.

Il Dirigente verbalizzante  
Fto<sup>(\*)</sup> Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto<sup>(\*)</sup> Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.