

**DELIBERA N. 62/2021**

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/152155/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia 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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 19/07/2019 acquisita con protocollo n. 0319557 del 19/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza presentata in data 19 luglio 2019, l'Istante lamentava: a) che a partite dal settembre 2018 l'Operatore non le riconosceva la scontistica contrattualmente prevista, con la conseguenza di aver pagato € 200,00 non dovuti in base alle condizioni contrattuali sottoscritte; b) l'emissione di fatture successive alla richiesta di disdetta di cui chiedeva lo storno ed il riconoscimento di un indennizzo. L'istante non depositava alcuna memoria di replica.

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

Wind S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 31 luglio 2019. In particolare, l'Operatore ha precisato che: a) la modifica delle condizioni contrattuali avveniva, in data 5 giugno 2018, a seguito di contatto tra il Servizio Clienti e l'Istante; b) la modifica di tali condizioni determinava, per errore, la disattivazione della scontistica contrattualmente prevista; c) a seguito dell'errore, venivano emesse note di credito per un ammontare complessivo di € 377,27; d) la legittimità della fatturazione successiva alla disdetta in quanto relativa alla Sim Voce ed all'Opzione My Share 5G che non risultavano oggetto di disdetta da parte dell'Istante. Alla luce di tali considerazioni, l'Operatore chiedeva il rigetto della domanda presentata dall'Istante.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa all'attivazione di un piano tariffario difforme rispetto a quello contrattualmente previsto non merita accoglimento in quanto l'Istante lamenta la mancata applicazione della scontistica contrattualmente prevista che ha cagionato un esborso non dovuto di € 200,00 e l'Operatore ha ammesso l'esistenza dell'errore e per il quale ha emesso note di credito per un totale di € 377,26. Pertanto, appare evidente che la problematica risulta già ampiamente risolta a seguito dell'attivazione dell'Operatore; 2. la richiesta di storno dell'insoluto conseguente alla fatturazione successiva alla disdetta del 19 novembre 2018 deve essere rigettata in quanto la disdetta dell'Istante aveva ad oggetto la linea voce e dati ed il servizio "Only Giga", mentre la fatturazione successiva alla data del 19 novembre 2018 risulta relativa alla Sim voce ed al servizio "My Share 5G". Pertanto, gli addebiti successivi alla disdetta risultano essere legittimi e dovuti in quanto relativi ai servizi non oggetto della prima richiesta di disdetta. Si noti che tali addebiti cessano a partire dal momento in cui l'Operatore ha correttamente lavorato la richiesta di disdetta relativa alla Sim voce ed al servizio "My Share 5G".

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto delle domande proposte dall'Istante.
- 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.

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.

Milano, 29 settembre 2021

**IL PRESIDENTE**