

DELIBERA N. 6/2021

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/81771/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 03/02/2021;

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 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. 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; VISTO il testo della 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 11/02/2019 acquisita con protocollo n. 0057494 del 11/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza dell'11/02/2019 depositata nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità anche solo "Operatore"), il signor XXXX XXXX (di seguito, per brevità anche solo l'"Istante") contesta la rata finale a saldo dei sei dispositivi mobili a lui addebitati nella fattura XXXXXXXXXX. L'istante precisa che nella conversazione telefonica con il servizio clienti 155, nella quale ha chiesto informazioni circa la variazione dell'opzione di pagamento da addebito diretto sul conto corrente bancario a bollettino postale, non gli sarebbe stato debitamente precisato che detta variazione avrebbe comportato l'addebito dei dispositivi mobili inclusi gratuitamente nell'offerta sottoscritta. Sulla base di quanto rappresentato, parte Istante ha formulato la richiesta di storno dell'importo relativo alle rate dei dispositivi mobili pari a € 529,40 e presente sulla sopra citata fattura, specificando di aver già pagato parzialmente la stessa per il residuo importo € 127,96.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata Wind Tre S.p.A. ha precisato quanto segue. Dalla disamina della pratica è risultato che parte Istante ha contattato in data 06/06/2018 il servizio clienti per richiedere informazioni sulla variazione delle modalità di pagamento. In data 12/06/2018 è pervenuta una comunicazione da parte dell'Istante contenente la variazione del metodo di pagamento da addebito diretto sul conto corrente a bollettino postale. In ragione di quanto sopra l'Operatore ha ottemperato alla modifica richiesta in data 15/06/2018; detta variazione contrattuale ha pertanto comportato la disattivazione di tutti i contratti dei telefoni abbinati alle sim attive e l'emissione della fattura n. XXXXXX dell'importo di € 657,36 con l'addebito di tutte le maxi rate dei dispositivi associati alle sim come da artt. 1 e 4 delle Condizioni Generali di Contratto; la disattivazione della sim prima della scadenza ha comportato l'addebito della rata finale dei dispositivi. L'Operatore ha aggiunto infine di non ravvisare alcuna sua responsabilità e ha confermato un insoluto pari ad € 529,40, che ritiene essere di competenza esclusiva dell'Istante in base alle condizioni di contratto espressamente accettate dallo stesso in sede di stipula del contratto stesso.

3. Motivazione della decisione

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Con riferimento alla richiesta di storno degli importi addebitati a parte Istante in ragione della variazione contrattuale da quest'ultimo richiesta con raccomandata datata 11/06/2018 e ritualmente ricevuta dall'Operatore in data 12/06/2018, la pretesa non appare fondata. Si ritiene che l'Operatore abbia infatti correttamente applicato le Condizioni Generali di Contratto agli artt. 1 e 4. Dalla disamina dell'art. 1 emerge infatti che "L'offerta Telefono Incluso è riservata esclusivamente ai Clienti titolari di una o più carte prepagate WIND (di seguito "Carta SIM Ricaricabile") o ai Clienti titolari di uno o

più contratti di abbonamento per servizi di telecomunicazioni mobili WIND (di seguito “Abbonamento”) con modalità di pagamento a mezzo carta di credito o addebito su conto corrente bancario”. L’art. 4 al punto III) prevede invece che l’Istante si impegna fino alla data di pagamento dell’ultima rata dei dispositivi “a non variare la modalità di pagamento verso tipologie differenti rispetto a quelle riportate nel precedente Art.1”. Qualora infatti l’Operatore proceda allo storno degli importi ad oggi insoluti di fatto renderebbe gratuiti i dispositivi mobili nonostante sia avvenuta una variazione contrattuale da parte dell’Istante che espressamente comporta l’addebito integrale degli stessi. Non è inoltre possibile in alcun modo verificare se l’Istante avrebbe o meno sottoscritto il contratto a condizioni diverse; la mancata contestazione delle precedenti fatture comprova la accettazione di tutte le condizioni del Contratto stesso, compresa quella contestata col presente procedimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto totale dell’istanza presentata dal signor XXXXX XXXXX nei confronti dell’Operatore Wind Tre S.p.A. per le motivazioni esposte e la compensazione integrale delle spese di procedura tra le parti.

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, 3 febbraio 2021

IL PRESIDENTE