

DELIBERA N. 64/2021

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/111008/2019)**

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 12/04/2019 acquisita con protocollo n. 0164703 del 12/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 12 aprile 2019, l'Istante lamentava l'applicazione di condizioni contrattuali differenti rispetto a quelle sottoscritte. In particolare, l'Istante evidenziava che: a) in data 12 dicembre 2017 sottoscriveva un contratto (aderendo all'offerta denominata Fiber 3 Fibra 100), avente ad oggetto un'utenza telefonica fissa ed il servizio fibra, per un importo mensile pari ad € 10,00, oltre ad € 4,00 per il modem; b) le fatture successive alla conclusione del contratto risultavano, però, di importi maggiormente elevati; c) la problematica veniva segnalata, via PEC, senza però ottenere alcun riscontro. L'istante chiedeva la restituzione delle somme versate in eccedenza rispetto a quelle contrattualmente previste per un ammontare complessivo di € 250,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, ribadiva le proprie considerazioni e, pertanto, confermava le richieste già formulate.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 15 aprile 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato che: a) il canone relativo all'offerta sottoscritta dall'Istante risultava pari ad € 22,90, oltre ad € 4,00 per il modem; b) il costo dell'offerta veniva modificato, previa comunicazione all'Istante, in € 24,80, oltre ad € 4,00 per il modem; c) la fatturazione risulta conforme a quanto contrattualmente stabilito; d) l'Operatore ha riscontrato entrambi i reclami presentati dall'Istante. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate 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, la richiesta relativa alla restituzione delle somme pagate dall'Istante in difformità rispetto a quanto contrattualmente previsto deve trovare accoglimento nella misura in cui l'Istante ha provato la conclusione del contratto con l'Operatore e l'ammontare del canone mensile. Inoltre, l'Istante ha provato la difformità tra quanto contrattualmente previsto – e confermato da un documento riepilogativo proveniente dallo stesso Operatore – e quanto effettivamente fatturato. L'Operatore, invece, si è limitato ad asserire la correttezza della fatturazione e la modifica delle condizioni contrattuali – che prevedevano un aumento del canone mensile – avvenuto a partire dalla fattura n. XXXXXXXXX: tuttavia, l'Operatore non ha né provato né documentato tali affermazioni. Pertanto, la domanda di rimborso dell'Istante deve essere accolta

DELIBERA

Wind Tre S.p.A., in accoglimento dell'istanza depositata in data 12 aprile 2019, è tenuta a: rimborsare (oltre interessi dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo) e/o stornare in favore dell'Istante i corrispettivi addebitati, relativamente al canone mensile, eccedenti la somma di € 10,00 (dieci/00) mensili, e ciò dalla sottoscrizione del contratto sino alla conclusione dello stesso. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Milano, 29 settembre 2021

IL PRESIDENTE