



*Consiglio regionale della Calabria*

**DELIBERA N. 22**

**XXX CRISTOFARO / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/300346/2020)**

**Corecom Calabria**

IL DIRETTORE

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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



Calabria

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX CRISTOFARO del 03/07/2020 acquisita con protocollo n. 0285242 del 03/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

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

L'istante ha rappresentato: *“In data 20/05/2019 veniva disattivata l'utenza n. 392261XXX per port out e la Wind tre, del tutto illecitamente, emetteva la fattura relativa alle somme pretese per il recesso anticipato n 1969127XXX di euro 49.91 che non veniva saldata dal cliente. Il medesimo, in data 18/04/2016 attivava l'utenza voce ricaricabile n 3881280XXX con offerta ALL-IN Plus ed opzione All in 800 Extra Fast. In data 20/05/2019 l'utenza n +393881280XXX veniva disattivata per port out e veniva emessa la fattura relativa alle somme anche qui pretese per recesso anticipato n 1969127XXX di euro 49.91 che non veniva saldata dal cliente. In data 26/05/2015 veniva, altresì, attivata una utenza voce ricaricabile n +39392259XXX con offerta ALLIN Plus ed opzione All in 800 Extra Fast. In data 20/05/2019 l'utenza n 3922597XXX veniva disattivata per port out. Veniva emessa la fattura relativa alle somme dovute per recesso anticipato n 1969129XXX di euro 49.91 che non veniva saldata dal cliente anche qui per recesso anticipato n 1969127XXX di euro 49.91 che non veniva saldata dal cliente. Tutte le utenze sono intestate all'istante. In sostanza, la compagnia pretende il pagamento di importi non dovuti in virtù della c.d. legge Bersani, che ha eliminato i corrispettivi per recesso anticipato e si chiede vengano tutti stornati”.*

Per il che, ha domandato l'“annullamento e storno fatture illecite”.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 27 maggio 2020.



Calabria

AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



## 2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, tracciando un rapido excursus della vicenda in esame: “ ... In data 26 maggio 2015 erano state attivate le utenze num. 392261025X, con offerta All – In Plus e opzione All In One (Allegato 1), e num. 392259712X, con offerta All – In Plus e opzione All In 800 Extra Fast (Allegato 2). In

*data 18 aprile 2016 era stata attivata l'utenza 388128036X con offerta All – In Plus e opzione All In 800 Extra Fast (Allegato 3). In data 16 luglio 2018 l'istante chiedeva per la numerazione 38812803X l'attivazione del piano tariffario All -In Plus 24 mesi e opzione All- In Master (scadenza vincolo 16 luglio 2020) In data 18 luglio 2018 l'istante chiedeva per la numerazione 392261025X l'attivazione del piano tariffario All -In Plus 24 mesi e opzione All- In Power (scadenza vincolo 18 luglio 2020) (Allegato 4). In data 20 luglio 2018 l'istante chiedeva per la numerazione 392259712X l'attivazione del piano tariffario All -In Plus 24 mesi e opzione All- In Master (scadenza vincolo 20 luglio 2020) ... In data 20 maggio 2019 le numerazioni venivano cessate per portabilità e venivano emesse le seguenti fatture, che non venivano saldate dall'istante: - num. 1969127296 di euro 49,91 per la sim 392261025X; - num. 1969127278 di euro 49,91 per la sim 388128036X; - num. 1969129026 di euro 49,91 per la sim 392259712X”.*

Relativamente ai contestati costi successivi alla migrazione/disattivazione delle utenze mobili, ha precisato che essi sono stati addebitati conformemente alle condizioni generali di contratto, alla carta dei servizi e al regolamento dei servizi, sottoscritto e accettato dall'utente. Tuttavia, ha messo in evidenza di aver già provveduto a conteggiare gli importi dovuti dall'utente in misura proporzionale alla durata del contratto, ai sensi della delibera 487/18, provvedendo ad emettere le seguenti note di credito a titolo di storno parziale delle fatture in contestazione: - n. 2095004814 di euro 16,73 su fattura n. 196912727X;; - n. 2095004816 di euro 16,73 su fattura n. 196912729X; - n. 2095004XXX di euro 16,73 su fattura n. 196912902X.

Per ultimo, ha precisato che l'istante presenta ad oggi una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 255,57, al netto dei suddetti storni.

## 3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie, l'istante ha chiesto lo storno dei costi di recesso, nonché l'annullamento delle fatture emesse, a seguito di passaggio ad altro operatore, appellandosi alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, c.d. Decreto Bersani.

Dall'esame della documentazione versata in atti, è emerso che l'istante ha esercitato il diritto di recesso prima della naturale scadenza del vincolo contrattuale - precisamente nel mese di maggio 2019, anziché alla scadenza contrattuale, fissata per il mese di luglio



Calabria

2020 - . Tale vincolo, oltre che indicato nelle proposte di contratto, sottoscritte e accettate dall'istante è stato indicato anche nella registrazione vocale, in occasione della richiesta di cambio del piano tariffario, per cui non può dirsi che l'istante non conoscesse le condizioni del rapporto contrattuale o che non fosse nelle condizioni di conoscerle.

L'operatore, dal canto suo, ha dichiarato di aver già operato il riconteggio sulla scorta della delibera 487/2018 "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", provvedendo ad emettere le relative note di credito. Giova ricordare che la citata delibera ha fornito un orientamento agli operatori per la corretta applicazione dell'art. 1, commi 1, 3 e 3-ter del D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124. Al titolo VI, punto 26 prevede che le spese di recesso - la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti - devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. Per tale ragione, la domanda di parte istante di storno dei costi addebitati per recesso anticipato delle utenze non può essere accolta.

Parimenti, non trova accoglimento la richiesta di annullamento delle fatture, giacché è connessa alla richiesta principale.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Cristofaro XXX nei confronti della società WindTre.
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale della*

*Calabria*



La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul  
sito *web* dell'Autorità. Reggio Calabria, 10 febbraio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da  
Rosario Carnevale**

Q = Consiglio regionale della Calabria  
C = IT