

---

# Co.Re.Com.

*comitato regionale  
per le comunicazioni  
della Lombardia*



COMITATO REGIONALE  
PER LE COMUNICAZIONI

---

**ATTI 1.21.1. – 2016/4556/GU14**

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 26 del 3 aprile 2019**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>BONECCHI</b>	Daniele
<b>CAVALLIN</b>	Mario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.)

---

La struttura proponente:  
Il Dirigente Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza presentata in data 26.07.2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 26.07.2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX (da qui in seguito sig. XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a. e da qui in seguito WIND) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile.

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

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione, nelle memorie ritualmente depositate, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- In data 04.01.2016 veniva improvvisamente sospeso il servizio su due sim (una voce e l'altra solo dati);
- L'utente provvedeva ad inviare segnalazione a WIND e il 09.02.2016 si riceveva mail da WIND che comunicava che tutto era stato sistemato;
- Le sim tuttavia non potevano essere utilizzate sul telefono cod IMEI XXX;
- In una delle svariate telefonate al call center l'operatore faceva configurare il telefono. Ma anche tale operazione non consentiva di poter utilizzare le due sim;
- L'utente si recava presso un centro WIND e al commesso che contattava il call center veniva riferito che il telefono era stato bloccato con cod MP XXX;
- Le sim sono state sbloccate solo il 4/03/2016 a seguito di richiesta di provvedimento di urgenza (GU5) presentata al CORECOM il 23/02/2016;
- Si evidenzia che qualora il blocco delle sim e del terminale sia derivato da una fattura insoluta, esso è totalmente illegittimo ai sensi della Delibera 173/07/CONS, anche perché proprio per la fattura n. XXX di € 588,55, era pendente un procedimento di conciliazione presso il Corecom Lombardia, la cui istanza era stata depositata il 29/07/2015 e l'udienza ha avuto luogo il 12/05/2016, come risulta dagli allegati.
- Del tutto illegittimi risultano quindi sia le sospensioni delle sim, sia il blocco del telefono.
- Tali circostanze evidenziano un inadempimento dell'obbligazione contrattuale da parte del gestore ai sensi dell'art. 1218 c.c. ed evidenziano una scarsa diligenza nell'esecuzione dei contratti in violazione di quanto disposto dall'art. 1176 c. 2 c.c.
- L'illegittimità del blocco si evidenzia poi ulteriormente in quanto dall'allegato 3 delle memorie di Wind risulta che la causale di blocco è stata per "furto/smarrimento", e quella di sblocco è "sblocco per ritrovamento". Non si comprendono le causali inserite da Wind, in quanto mai è stato denunciato il furto.
- Quanto al ritardo nell'attivazione che si è tradotto nella sospensione del servizio, l'art. 3 dell'all. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Ne deriva la legittima pretesa dell'istante a vedersi riconosciuto un indennizzo di € 900,00, trattandosi di due sim.

- Sono stati inviati diversi reclami, ai quali il gestore non ha mai dato riscontro. Anche la risposta del 9/02/2016, è stata fuorviante e non è stata utile per risolvere il problema, né per ricevere spiegazioni.

Sulla base di tutto quanto esposto la parte istante formula le seguenti richieste:

- i. indennizzo per sospensione del servizio (€ 900,00);
- ii. indennizzi per mancata risposta ai reclami (€ 60,00);
- iii. spese di procedura € 200,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria ritualmente depositata, ricostruisce i fatti come segue:

- "In data 23.08.2013 veniva stipulato CONTRATTO MOBILE associato a un terminale;
- In data 04.01.2016 l'IMEI del terminale veniva bloccato per morosità;
- In data 15.01.2016 l'utente inviava PEC contestando l'addebito della rata finale relativa al telefono, sostenendo che, in base a errate informazioni ricevute, aveva cambiato l'offerta da abbonamento a prepagato e chiedeva lo sblocco del terminale;
- La sim non risultava essere stata sospesa;
- In data 09.02.2016 Wind riscontrava il reclamo accogliendolo. L'utente infatti aveva cessato il contratto ed attivato un piano che non prevedeva l'emissione di fatture ed era quindi passata da un listino post pagato ad uno pre pagato;
- In data 26.02.2016 l'utente presentava istanza CORECOM per l'adozione di un provvedimento temporaneo di urgenza;
- Con nota del 16.02.2016 WIND comunicava la avvenuta sospensione delle operazioni di recupero e lo sblocco del codice IMEI precedentemente bloccato per morosità;
- Nel verbale di altra conciliazione tenutasi in data 12.05.2016 la procedura si era conclusa con lo storno da quella fattura della somma relativa alla rata del terminale per € 294,55 mentre rimanevano a carico all'utente € 294,00;
- In merito al blocco IMEI l'art.8 delle condizioni generali di contratto "telefono incluso" prevede che in caso di mancato pagamento anche di una sola rata del prezzo del terminale, l'operatore, previo avviso, avrà la facoltà di bloccare l'IMEI e di rendere il dispositivo inservibile... con perdita del beneficio della dilazione di pagamento
- Inoltre l'art. 5.5 delle condizioni generali di contratto "mancato pagamento fatture" prevede che dopo 15 giorni dalla scadenza verrà operata la sospensione servizio traffico in uscita;

L'operatore ritiene la domanda infondata in fatto e in diritto in quanto il blocco dell'IMEI è legittimo a fronte della morosità sulla fattura n. XXX nonostante i solleciti; contesta l'inadempimento contrattuale per mancato pagamento e chiede il rigetto di tutte le domande

## 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

- a) In merito alla richiesta sub i) di indennizzo per la sospensione del servizio.

Si ritiene che la richiesta meriti accoglimento per i motivi che seguono. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge infatti che la condotta di fatto sospensiva dell'operatore non è stata posta in essere nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5 del Regolamento allegato alla Delibera 173/07/Cons. Il blocco del terminale con la conseguente impossibilità di fruire dei servizi voce e dati è infatti intervenuto, secondo la ricostruzione dei fatti operata da Wind, per il mancato pagamento di una fattura. In base a quanto stabilito dal citato articolo 5 "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di *ripetuti* ritardi di pagamento o di *ripetuti* mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. (...) il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come *ripetuto* se nei sei mesi

precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi”.

Ora, innanzi tutto, da quanto acquisito all'istruttoria risulta che la fattura insoluta fosse soltanto la n. XXX, peraltro oggetto di contestazione e di tentativo obbligatorio di conciliazione, al termine del quale la stessa fattura è stata parzialmente stornata. Inoltre, dal prospetto dei pagamenti prodotto da Wind emerge che le fatture nei sei mesi precedenti sono state regolarmente saldate dalla sig.ra XXX, ben prima delle rispettive scadenze. Infine, non risulta provato da Wind l'assolvimento dell'onere di preavviso della sospensione, atteso che non vi è alcun documento scritto che attesti tale comunicazione e la circostanza, riportata dall'operatore, di un preavviso telefonico, è contestata dall'utente, dunque non può dirsi pacificamente acquisita.

A ciò si aggiunga che la sig.ra XXX si era subito attivata per ottenere il ripristino della funzionalità dei servizi presentando reclamo, cui Wind aveva dato un riscontro positivo dal seguente tenore “Gentile XXX, in riferimento alla sua segnalazione n°XXX del 15/01/2016, le confermiamo che la stessa è stata accolta. Per ogni altra informazione può consultare i nostri siti internet wind.it e infostrada.it o contattare il nostro Servizio Clienti, sempre a sua disposizione, al numero 155. Cordiali saluti Servizio Clienti Wind-Infostrada”. E solo successivamente, recatasi presso un Centro Wind era stata informata del fatto che l'impossibilità di fruire dei servizi fosse da imputarsi al blocco del terminale per mancato pagamento di una fattura.

Infine, si sottolinea l'erroneità delle causali di blocco e di sblocco (rispettivamente “furto/smarrimento” e “ritrovamento”) indicate nella documentazione allegata da Wind, che se nulla aggiungono in ordine alla illegittimità del blocco del terminale, evidenziano quantomeno una scarsa attenzione dell'operatore nell'adozione di procedure che penalizzano fortemente l'utenza, quali appunto quelle idonee a rendere non utilizzabile il terminale, con il conseguente impedimento al cliente della fruizione dei servizi di comunicazione elettronica.

Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che la condotta illegittima di Wind fondi il diritto dell'utente ad un equo indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro indennitario di € 7,50 (di cui all'art. 3 del c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS) per i 60 giorni compresi tra il 4 gennaio e il 4 marzo 2016 e per i due servizi – voce e dati – di fatto resi non fruibili dal blocco del terminale, per complessivi € 900,00.

- b) In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Non si ritiene di potere accogliere tale richiesta atteso che al reclamo presentato telefonicamente è seguito, entro i termini contrattuali e regolamentari, un riscontro scritto con cui, come sopra evidenziato, l'operatore dichiarava di accogliere la segnalazione dell'utente. Il disagio conseguente al fatto che a tale dichiarazione non sia seguito il ripristino della funzionalità del terminale risulta già adeguatamente indennizzato attraverso il ristoro economico indicato al punto precedente.

Quanto ad altri reclami cui l'utente fa riferimento nella propria memoria, considerato che non vi è alcuna prova dell'avvenuto invio o dell'avvenuta effettuazione, se telefonici, non viene indicato il giorno o il periodo nel quale sarebbero stati inoltrati, né sono indicate le problematiche cui gli stessi sarebbero stati riferiti, non si ritiene possa accogliersi alcuna richiesta di indennizzo agli stessi relativa.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 150,00 in favore della sig.ra XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

**DELIBERA**

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti della società Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 900,00 (*novecento/00*) quale indennizzo per il blocco del terminale, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 150,00 (*centocinquanta/00*) per le spese di procedura.

3. La società Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.  
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini