

**ATTI 1.21.1. – 2016/5823/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 28 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 12 ottobre 2016 con cui la signora 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 12 ottobre 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, la signora 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 prodotti e servizi di telefonia non richiesti spese e fatturazioni non giustificate.

**1. La posizione dell'istante**

La signora XXX nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue;

- in data 13 settembre 2015 l'istante ha subito il blocco dell'IMEI XXX a seguito di variazione della modalità di pagamento da domiciliazione bancaria a bollettino postale;
- al fine di sporgere reclamo per il blocco dell'IMEI l'istante ha contattato il call-center che le ha assicurato che se avesse pagato la somma di euro 200 le avrebbero subito sbloccato l'IMEI;
- pertanto in data 5 febbraio 2016 la signora XXX ha pagato l'importo che le era stato indicato dal call-center ma l'IMEI è rimasto ugualmente bloccato.

Sulla base di tutto quanto esposto la signora XXX formula le seguenti richieste:

- i. Storno integrale dell'insoluto da quantificarsi in Euro 810,00;
- ii. indennizzo per sospensione servizi senza presupposti da quantificarsi in Euro 900,00;
- iii. rimborso spese di procedura per reclamo e contestazione in Euro 100,00.

**2. La posizione dell'operatore**

La società WIND con memoria del 2 dicembre 2016 ha asserito di aver bloccato l'IMEI poiché la cliente versava in uno stato d'insolvenza tale da comportare la variazione della modalità di pagamento da domiciliazione bancaria a bollettino postale.

Il blocco dell'IMEI è avvenuto in data 13 settembre 2015 a seguito del mancato pagamento della fattura emessa in data 1 luglio 2015 n. XXX che la cliente ha provveduto a saldare solo in data 5 febbraio 2016.

Inoltre, nel proprio scritto difensivo Wind ha riferito di aver ricevuto reclamo a mezzo pec da parte della cliente con richiesta di sblocco dell'IMEI solo in data 23.04.2016 ovvero dopo diversi mesi dal verificarsi dell'evento (non dopo 45 giorni come previsto dalle condizioni generali di contratto) e di aver provveduto tempestivamente allo sblocco dell'IMEI su istanza finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo di urgenza ex art 5 del Regolamento .

**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 storno integrale dell'insoluto.

Dalla documentazione agli atti risulta che la signora XXX in data 28 aprile 2015 ha sottoscritto con la società Wind una proposta di adesione all'offerta "Telefono Incluso". Tale proposta prevedeva, oltre ad un'offerta per il traffico telefonico ed internet sull'utenza n. XXX, anche l'adesione all'acquisto di un telefono al prezzo di Euro 739,90 da corrispondere con rata iniziale di Euro 199,00, 30, rate posticipate mensili da Euro 16,00 ed ultima rata da Euro 60,00. Il pagamento del canone mensile per il traffico telefonico fornito e le rate del telefono acquistato, secondo l'adesione alla proposta sottoscritta, sarebbe dovuto avvenire tramite addebito diretto sul conto corrente della signora XXX (come da allegato 3 alla memoria Wind).

In data 1 giugno 2015 la società Wind ha emesso fattura n. XXX con scadenza 1 luglio 2015 che non è stata pagata dalla cliente alla scadenza indicata ma con un ritardo di 19 giorni (allegato 13 alla memoria Wind). L'1 luglio 2015 è stata emessa un'altra fattura, la n. XXX, con scadenza 31 luglio 2015, anche questa rimasta insoluta (è stata pagata con ritardo di 189 giorni dalla scadenza come da allegato 13 memoria Wind). Il mancato pagamento della suddetta fattura da parte dell'istante ha provocato uno stato di insolvenza tale da indurre la società Wind a procedere al blocco dell'IMEI. L'operatore nel bloccare l'IMEI sostiene di avere applicato quanto stabilito all'art. 8 delle condizioni generali telefono incluso (allegato 11 memoria Wind), che prevede: "nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata del prezzo del terminale WIND, previo apposito avviso avrà facoltà di effettuare il blocco del codice IMEI...WIND provvederà allo sblocco del codice IMEI entro 3 giorni lavorativi successivi all'accertamento del versamento delle somme dovute dal cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data del blocco del codice IMEI, WIND potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile".

La società WIND dunque, considerato il perdurare dello stato d'insolvenza del cliente anche dopo il blocco dell'IMEI, ha deciso di risolvere il contratto come previsto dalle condizioni generali di contratto e di chiedere il saldo dell'intero importo residuo per l'acquisto del telefono, dei canoni dell'offerta sottoscritta, delle penali e di tutto quanto indicato dall'art. 5.5 delle condizioni generali di contratto.

Dai documenti prodotti dall'istante non risulta alcuna lamentela e/o contestazione nei confronti delle fatture emesse dalla WIND nel mese di novembre 2015 e delle richieste di pagamento provenienti dalla società Wind a seguito del blocco dell'IMEI e della risoluzione del contratto. In data 5 febbraio 2016 l'istante ha corrisposto a Wind l'importo di Euro 200,00 con cui sono state pagate tutte le fatture rimaste insolte ad eccezione della fattura n. XXX del 1 novembre 2015 dell'importo di Euro 810,00. Considerato lo stato d'insolvenza dell'istante protrattosi per diversi mesi e la tipologia di contratto telefonico sottoscritto comprendente anche l'acquisto di un telefono da pagare, lo storno dell'insoluto pari ad Euro 810,00 appare ingiustificato ed illegittimo in quanto contrario alle disposizioni previste dalle condizioni generali di contratto e dei servizi Wind e pertanto si ritiene di rigettare tale richiesta.

b) In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo per illegittima sospensione servizi

Sebbene Wind abbia prodotto documenti volti a dimostrare che la sospensione dei servizi, conseguente al blocco dell'IMEI, debba ritenersi giustificata da uno stato d'insolvenza dell'utente, la stessa società, benché in tal senso onerata, non ha dimostrato di avere avvisato dell'imminente sospensione la sig. XXX con congruo preavviso, come invece obbligatoriamente previsto dall'art. 5 del Regolamento 173/07/CONS.

Appare dunque meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo dell'istante per l'illegittima sospensione del servizio posta in essere da Wind, in quanto avvenuta in assenza di uno dei presupposti fondamentali stabiliti dalla citata disposizione.

Per la quantificazione di tale indennizzo, va considerato l'intero periodo compreso tra il 13 settembre 2015 (data del blocco dell'IMEI da parte dell'operatore) e il 2 maggio 2016 (data dello sblocco e della conseguente riattivazione dei servizi, per effetto dell'istanza di provvedimento temporaneo presentata dall'utente a questo Corecom), di complessivi 232 giorni, per un totale di € 1740,00. Tuttavia, considerato che l'istante non ha dato prova di aver presentato un tempestivo reclamo per l'occorso blocco dell'IMEI, avendo richiesto la riattivazione dei servizi solo tra febbraio e marzo 2016, ossia a distanza di oltre cinque mesi, si ritiene di potere disporre in via equitativa la riduzione del predetto indennizzo del 50%, per complessivi € Euro 870,00 (ottocentosettanta/00).

c) In merito alla richiesta sub iii) di rimborso per spese di reclamo e contestazione.

In merito, si rimanda al punto 4 del presente provvedimento.

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

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione si dispone il rimborso di Euro 100,00 in favore dell'istante per le spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## D E L I B E R A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata da 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 di XXX l'importo di € 870,00 (ottocentasettanta/00) quale indennizzo per sospensione del servizio senza presupposti con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore di XXX l'importo di € 100,00 (cento) per le spese di procedura.

3. La società WIND TELECOMUNICAZIONI SPA 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