



## Il dirigente

Determinazione dirigenziale n. 12/2020

**Definizione della controversia XXXX XXXX / Wind Tre spa - pratica n. 2018/05607/GU14**

## IL DIRIGENTE

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*, in particolare l’art. 84;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d’ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

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 deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 17 luglio 2018 con cui il sig. XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

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

Con l'istanza presentata in data 17/07/2018 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, l'utente XXXX XXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Wind TRE spa (da qui in seguito Wind o Operatore o Compagnia) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa avente numerazione XXXXXXXX.

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

Nel modello GU 14 depositato dall'Utente in data 17 luglio 2018 l'Utente lamenta la illiceità della fatturazione svolta a suo danno da Wind Tre spa dal 10 settembre 2016 al 20 maggio 2018 basata su un lasso temporale di 28 giorni piuttosto che mensile. Va evidenziato, per le ragioni di seguito chiarite, che la richiesta di conciliazione del novembre 2017 mirava alla contestazione degli importi addebitati e fatturati da Wind nel periodo dal 01 settembre 2016 al 29 luglio 2017.

Sulla base della suesposta istanza l'Utente chiede

- i. che la società provveda ad indennizzarlo per gli importi ingiustamente percepiti.

#### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Wind, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di conciliazione, ha rappresentato quanto segue:

- Che le modifiche contrattuali siano state correttamente comunicate dall'Operatore al Cliente in uno con la fattura XXXXXX concedendogli, a norma di legge e di contratto, la facoltà di recedere dallo stesso laddove le nuove condizioni non fossero state da lui accettate;
- Di non aver svolto alcuna pratica commerciale ingannevole a danno del Cliente ed aver agito in piena correttezza e buona fede;

- Che il sig. XXXX non abbia mai trasmesso alcun reclamo alla Wind Tre poiché il fax da lui inviato in data 18 settembre 2017 non era adibito all'inoltro di reclami da parte degli utenti ma esclusivamente ai fini della trasmissione di ricevute di pagamento.

Alla luce di tutto quanto esposto, l'operatore ritiene la domanda infondata in fatto e in diritto e chiede

- I. il rigetto delle domande formulate dall'utente.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare si osserva che, considerati i dettami di cui agli artt. 7 e 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, l'istanza di definizione soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 dello stesso *Regolamento*.

Ancora preliminarmente va chiarito che l'eccezione svolta da Wind circa la non assimilabilità del fax del 18 settembre 2017 a formale reclamo da parte del sig. XXXX non possa essere condivisa poiché il numero di fax utilizzato dall'Utente per l'inoltro dello stesso è comunemente riconosciuto quale metodo di trasmissione di doglianze alla Compagnia da parte dei Clienti ed è comunque assimilato alle modalità normalmente riconosciute valide a questi fini quali il mezzo postale ordinario, postale certificato e la modulistica Online.

Nel merito, va rilevato quanto segue.

In riferimento alla modifica del periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni la posizione dell'Operatore- che dichiara la piena legittimità del suo operato - è stata sconfessata dalla delibera n. 115/18/CONS e dalla successiva Determina Direttoriale 20/19/DTC dell'Autorità Garante per le Telecomunicazioni.

Nel caso di specie la domanda di conciliazione del sig. XXXX, come sopra evidenziato, è stata protocollata da questo Organismo in data 17 luglio 2018 per fatture, rinvenibili nell'allegato al modello UG già acquisito dalla procedura, riferite al periodo dal settembre 2016 al maggio 2018 (periodo, pertanto, per buona parte, precedente alla efficacia della infra citata legge).

Con riferimento alla richiesta relativa all'utenza di telefonia fissa, volta al ripristino della cadenza di fatturazione a 30 giorni con restituzione dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, si rileva che la prima richiesta risulta già soddisfatta in quanto Wind Tre, in conformità a quanto disposto con la L. n. 172/2017, ha ripristinato la fatturazione su base mensile a partire dal giorno 5 aprile 2017.

Merita invece accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato (dispositivo sentenza n. 4913/2019), per quel che riguarda il solo periodo intercorrente tra il 10 settembre 2016 ed il 05 aprile 2017, in ottemperanza ai dettami dell'art. 14 - III.1.2. dell'allegato alla delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 che specifica che "...si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento

dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi.

Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.”

Assecondando lo stesso principio va accolta l'istanza volta alla corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta di Wind al reclamo trasmesso dall'Utente a mezzo fax in data 18 settembre 2017; indennizzo che, ai sensi dell'Art. 11 della Delibera 73/11/CONS va quantificato in euro 01,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00. Nel caso di specie il calcolo va effettuato tra il 18 settembre 2017 ed il 17 luglio 2018 (data dell'incontro di conciliazione) e quindi per complessivi 302 giorni. L'indennizzo è conseguentemente quantificato in euro 300,00.

### 3. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone il rimborso delle spese di procedura nella misura di € 50,00.

## DETERMINA

1. In accoglimento parziale dell'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, la predetta Società è tenuta:
  - i. alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 10 settembre 2016 al 5 aprile 2017 con riferimento all'utenza fissa n. XXXXXX, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente determina.
  - ii. a corrispondere al sig. XXXX un indennizzo per complessivi euro 300,00, con maggiorazione degli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza.
2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.
3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 10 marzo 2020

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini

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 decisione 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 Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini