



## Il dirigente

### Determinazione dirigenziale n. 10/2020

**Definizione della controversia XXXXX XXXXX XXXXX / Wind Tre spa - pratica n. 2017/03545/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 relativa 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 XXXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Fastweb 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 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 25 maggio 2017 l'Utente lamentava la illegittimità delle variazioni tariffarie svolte da Wind nei suoi confronti nel corso degli anni dal 2011 al 2016 poiché imposte senza adeguato preavviso.

Da ultimo la variazione del 1 ottobre 2016 con cui Wind ha disposto la fatturazione ad 8 settimane invece che a due mesi, come precedentemente contrattualizzato.

Sulla base della suesposta istanza l'Utente chiedeva

- i. Il ripristino del canone a 25,18 euro Iva inclusa al mese per sempre;
- ii. Il ripristino del monte telefonate illimitate verso utenze fisse e mobili sul territorio italiano;
- iii. Il ripristino della cadenza mensile/bimestrale della fatturazione;
- iv. Lo storno degli addebiti non dovuti per un totale, alla data del 19 maggio 2017, di euro 26,00 iva inclusa;
- v. La diffida ad intraprendere nuove azioni atte ad aggravare le condizioni economiche del servizio;
- vi. Eventuali indennizzi previsti in occasioni simili
- vii. La reiterazione delle richieste già formulate in sede di conciliazione.

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

L'operatore Wind, nella memoria ritualmente depositata non avendo partecipato all'udienza di conciliazione, ha rappresentato quanto segue:

- Che le modifiche contrattuali siano state correttamente comunicate dall'Operatore al Cliente in uno con le fatture numeri XXXXXXXX del 12 aprile 2016 e XXXXXXXX del 10 agosto 2016 (prodotte in atti) concedendogli, a norma di legge e di contratto, la facoltà di recedere dall'utenza sottoscritta 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;
- Di aver compiutamente risposto, pur rigettandola, alla segnalazione pervenuta dal Cliente il 05 settembre 2016 con apposito riscontro del 08 settembre 2016.

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 evidenziato che gran parte degli allegati prodotti da Wind Tre con la memoria del 30 giugno 2017 appaiono riferibili ad altro Utente non coinvolto nella presente procedura.

Infine, in riferimento alla richiesta di indennizzi formulata dal sig. XXXXXX nell'istanza di definizione in ripresa delle ipotesi già esposte nella fase di conciliazione deve specificarsi che in ottemperanza alla delibera n. 73/11/CONS questo Corecom è competente a verificare la correttezza e la fondatezza delle richieste formulate dagli Utenti sulla base delle specifiche ipotesi di disservizi tipizzate dall'Autorità. Nel caso di specie non si rilevano domande di indennizzo assimilabili alle fattispecie tipiche di cui alla suddetta delibera e pertanto dette richieste non potranno essere accolte.

Nel merito, va rilevato quanto segue.

In riferimento alle singole modifiche contrattuali realizzate dalla Compagnia nei confronti del Cliente, esse appaiono adeguatamente comunicate sulla base dei dettami di legge e del Codice delle comunicazioni elettroniche conferendo altresì all'Utente i corretti termini di legge per comunicare il proprio recesso senza alcun diverso addebito.

Il silenzio del sig. XXXXXX ha determinato, su base contrattuale, l'accettazione delle nuove condizioni, benché allo stesso sfavorevoli.

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 Agcom n. 115/18/CONS (confermata dal Consiglio di Stato, Dispositivo di sentenza n. 4913/2019 e dalla successiva Determina Direttoriale 20/19/DTC dell'Autorità Garante per le Telecomunicazioni).

Nel caso di specie la domanda di conciliazione del sig. XXXXX XXXXX, come sopra evidenziato, è stata protocollata da questo Organismo in data 25 maggio 2017 per fatture, rinvenibili nell'allegato al modello UG già acquisito dalla procedura, riferite al periodo successivo al 01 ottobre 2016.

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 pertanto 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, limitata al solo periodo intercorrente tra il 01 ottobre 2016 al 05 aprile 2017.

### **3. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si riconosce in favore dell'utente l'importo di € 50,00 quale rimborso delle spese di procedura.

## **D E T E R M I N A**

1. In accoglimento parziale dell'istanza del sig. XXXX XXXX XXXX nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, la predetta Società è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 01 ottobre 2016 al 05 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.
2. 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 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 CORECOM  
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 CORECOM  
e altre Authority regionali

dott. Roberto Saini