

**ATTI 1.21.1. – 2017/00891/GU14 + 2018/05648/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 26**

**dell'11 marzo 2020**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>CAVALLIN</b>	Mario
<b>DONADONI</b>	Pierluigi

Oggetto: **Definizione delle controversie XXXX XXXX XXXXXXXXX/Wind Tre S.p.A. e XXXX XXXX XXXXXXXXX/Vodafone Italia S.p.A.**

**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. 01 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. 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");

VISTE le istanze presentate in data 14 dicembre 2017 nonché 30 giugno 2018 e in seguito riunite, con cui il sig. XXXX XXXX, titolare della Ditta XXXX XXXX XXXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, per la definizione delle controversie insorte con l'operatore Wind Tre S.p.A. e con l'operatore Vodafone S.p.A. rispettivamente (XXXX XXXX XXXXXXXX e Wind Tre S.p.A. nonché tra XXXX XXXX XXXX XXXX e Vodafone S.p.A.);

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

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

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con le istanze riunite presentate in data in data 14 dicembre 2017 e 30 giugno 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, il signor XXXX XXXX, titolare della Ditta XXXX XXXX XXXXXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere le controversie insorte da un lato con WIND Tre S.p.A. (da qui in seguito Wind) e dall'altro con Vodafone S.p.A., avente ad oggetto contestazioni relative alla linea telefonica fissa XXXXXXXXXX.

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

Il signor XXXX ha rappresentato quanto segue nelle due istanze di definizione riunite e nella *email* di replica inviata il 22 gennaio 2018:

- Nel novembre 2016 l'utente migrava da Vodafone a Wind la linea telefonica fissa XXX;
- Dopo tale migrazione la suddetta linea riceveva chiamate esclusivamente da numeri Wind, ma non da qualunque altro operatore, fino all'ottobre del successivo 2017, e poi il problema si ripresentava di nuovo a partire dal 28 giugno 2018 per essere quindi risolto il successivo 4 dicembre 2018, come risulta dall'istanza GU5 presentata il 28 giugno 2018 dall'utente e dalla corrispondenza intercorsa in tale ambito, prodotta in atti;
- Se poi da un canto nessuna portabilità risultava effettuata a dire di Vodafone che continuava a fatturare i propri corrispettivi, dall'altro Wind a sua volta fatturava i suoi compensi dall'agosto 2017 in poi.

Sulla base di tutto quanto esposto il signor XXXX XXXX formula le seguenti richieste:

- i. Rimborso delle fatture non dovute;
- ii. Indennizzo per il malfunzionamento del servizio.

#### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore Wind ha esposto quanto segue, nella memoria ritualmente depositata:

- L'utente aveva promosso in data 22 settembre 2017 un'istanza GU5 riscontrata il successivo 28 settembre 2017 da Wind, che interveniva comunicando il ripristino del regolare servizio il 9 ottobre 2017, come confermato anche dallo stesso utente;
- L'operatore rilevava altresì di avere regolarmente dato seguito alla portabilità, senza avere mai prima ricevuto alcuna lamentela a riguardo dall'utente;
- Wind evidenziava inoltre che la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze attribuite all'Autorità in sede di definizione dal Regolamento approvato con delibera 173/07/CONS;
- Wind precisava infine che l'insoluto del signor XXXX ammontava ad € 1.067,00 al 18 gennaio 2018.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore Wind chiede l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

L'operatore Vodafone ha esposto quanto segue nella memoria ritualmente depositata:

- A seguito di istanza GU5 presentata dall'utente, Vodafone in data 24 ottobre 2018 comunicava la riattivazione temporanea della linea già interrotta;
- Dall'analisi effettuata, a Vodafone non risulta in alcun modo la richiesta di migrazione della linea fissa verso Wind che, a dire dell'utente, sarebbe stata effettuata nel settembre 2016;
- Poiché non le risulta alcuna migrazione, Vodafone afferma di avere diritto al pagamento di tutti i corrispettivi contrattuali maturati a carico dell'istante;
- Nel pur denegato caso in cui fossero liquidati indennizzi in favore dell'utente, Vodafone richiede in via subordinata che la relativa liquidazione avvenga sulla base della Carta dei servizi e delle condizioni contrattuali accettate dall'utente.

Alla luce di quanto sopra, anche l'operatore Vodafone chiede l'integrale rigetto delle

domande formulate dalla parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano di essere accolte in parte per i motivi di seguito esposti:

- a) La richiesta *sub i)* dell'utente, di rimborso delle fatture asseritamente non dovute, risulta parzialmente fondata per quanto riguarda la fatturazione di Wind: e infatti se da un canto Vodafone ha contestato di avere mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione verso Wind (del cui effettivo regolare inoltro non vi è in effetti prova) dall'altro Wind ha invece riconosciuto di aver dato corso a tale migrazione nel dicembre 2016 su richiesta dell'utente, migrazione che peraltro non risulta essere andata regolarmente a buon fine, come ammesso da Wind a seguito delle due istanze GU5 presentate rispettivamente il 22 settembre 2017 e il 28 giugno 2018 per il malfunzionamento proprio della linea migrata che risultava funzionare regolarmente soltanto il 4 dicembre 2018 secondo quanto il cliente comunicava a mezzo *email* in tale data: a fronte del rilevante inadempimento di Wind ai propri obblighi, tale da rendere legittimo ex art. 1460 c.c. (eccezione d'inadempimento) il rifiuto dell'utente di versare il corrispettivo per tutto il periodo in cui tale inadempimento si era protratto, attesa la mancanza di interesse dell'utente ad un adempimento meramente parziale che consentisse di ricevere telefonate unicamente da utenti di Wind e non da qualunque altro operatore, consegue il diritto dell'istante allo storno di tutte le somme fatturate da Wind nell'arco di tempo in cui il malfunzionamento risulta accertato e cioè per i complessivi 176 giorni risultanti, come si dirà anche *infra*, dalla somma dei 17 giorni intercorrenti tra la data 22 settembre 2017 in cui era stata presentata la prima istanza GU5 e la data del 9 ottobre 2017 quando veniva ripristinato il regolare servizio, e degli ulteriori 159 giorni intercorrenti tra il 28 giugno 2018 in cui era stata presentata la seconda istanza GU5 e il successivo 4 dicembre 2018, quando il cliente comunicava a mezzo *email* il regolare funzionamento della linea.
- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, anche tale richiesta risulta parzialmente fondata nei confronti di Wind: tale irregolare funzionamento asseritamente occorso - una prima volta - tra il novembre 2016 e l'ottobre 2017 a seguito della migrazione della linea XXXXXXXX, non risulta peraltro essere stato lamentato dall'utente prima della presentazione in data 22 settembre 2017 della ricordata istanza GU5 nei confronti di Wind, che a sua volta interveniva comunicando il ripristino del regolare servizio il 9 ottobre 2017, con conseguente protrarsi dell'inconveniente per un periodo accertato di almeno 17 giorni; in seguito però, come si è visto, il problema si ripresentava e l'utente in data 28 giugno 2018 presentava la ulteriore istanza GU5 del 28 giugno 2018, risoltasi il successivo 4 dicembre 2018 quando il cliente comunicava a mezzo *email* il regolare funzionamento della linea, dopo ulteriori 159 giorni che sommati ai precedenti 17 portano il periodo di irregolare funzionamento a totali 176 giorni; ne consegue che sulla base dell'art. 5 co.4 del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS, tenuto conto del protrarsi dell'inconveniente per 176 giorni complessivi andrà riconosciuto all'istante il richiesto indennizzo per malfunzionamento parziale del servizio nella misura di € 440,00 (2,5 X 176) da raddoppiarsi per le utenze professionali ai sensi dell'art. 12 della ridetta delibera e pari, pertanto, a complessivi € **880,00**.

### 4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato comunque il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone la liquidazione da parte di Windt Tre s.p.a., in favore dell'utente, dell'importo di € 100,00 quale

rimborso delle spese di procedura, compensazione integrale delle spese relative a tali procedure di conciliazione e definizione.

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 XXXX XXXX XXXXXX XXXXXX nei confronti della sola società Wind Tre S.p.A., ma non di Vodafone S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa;
2. Per l'effetto, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a stornare le somme fatturate all'utente nel periodo di complessivi 176 giorni compresi tra il 22 settembre 2017 e il 9 ottobre 2017 (17 giorni), nonché tra il 28 giugno 2018 e il 4 dicembre 2018 (159 giorni);
3. Ancora per l'effetto, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 880,00 (eurottocentottanta/00) quale indennizzo dovuto per il combinato disposto degli artt. 5 co. 2 e 12 del Regolamento Indennizzi allegato *sub* A alla delibera 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza;
4. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 quale rimborso delle spese di procedura;
5. La società Wind Tre 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 Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.  
Avv. Marianna Sala

È 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. 01 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 Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini