
**ATTI 1.21.1. – 2016/6189/GU14
2017/4432/GU14**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 49 del 15 aprile 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

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

VISTE le istanze nn. 6189/2016 e 4332/2017, protocollate, rispettivamente in data 27/10/2016 e 26/06/2017, con cui il sig. XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione delle controversie 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;

VISTO il provvedimento di riunione dei procedimenti adottato da questo Corecom in data 24/10/2019, con Prot. n. 0004332/2019;

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 le due distinte istanze nn. 6189/2016 e 4332/2017, protocollate, rispettivamente in data 27/10/2016 e 26/06/2017, presentate 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 ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere le controversie in essere con Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni spa e da qui in seguito Wind) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile avente numerazione XXXXXXXXXX cod. cliente XXXXXXXXXX.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX, nell'istanza di definizione rubricata sub 6189/2016 e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue

- Di aver sottoscritto nell'agosto 2013 un contratto di telefonia mobile con Wind comprendente l'opzione MY Wind;
- Che nel novembre 2015 la Wind ha modificato unilateralmente la durata dell'opzione, passando da 30 giorni a 28;
- Che in precedenza, la società aveva già modificato il nuovo il contratto trasformando i messaggi "My Wind" da gratuiti a pagamento;
- Di aver provveduto a disattivare il servizio che però si è riattivato in automatico, ed a sua insaputa, in seguito ad una modifica delle impostazioni del suo cellulare;
- Di aver richiesto ed ottenuto un rimborso di quanto corrisposto.
- Di aver subito la riattivazione del servizio nel dicembre 2015, questa volta senza ottenere il rimborso richiesto;
- Di non aver mai richiesto il servizio addebitato ma, al contrario, di averlo espressamente rifiutato;

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

- I. Il ripristino delle condizioni originali di contratto o in alternativa euro 500,00 per il maggior costo annuo da sostenere;
- II. Indennizzo per il tempo impiegato nelle numerose telefonate e richieste scritte oltre che a titolo di ristoro spese di viaggio e di partecipazione alle sedute presso il Corecom Lombardia quantificato in euro 500,00;

Il sig. XXXX, nella successiva istanza di definizione rubricata sub 4432/2017 e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Di aver sottoscritto un contratto di telefonia mobile con Wind comprendente l'Opzione All Inclusive Super Big che prevedeva il rinnovo ogni 30 giorni per sempre al costo di 10,00 euro, con disponibilità di 480 minuti, 460 sms ed internet illimitato powered 2GB;
- Che dall'agosto 2016 il costo del canone mensile sia stato portato unilateralmente da Wind a 11,60 euro al mese seppur con 3 GB di internet;
- Di non aver mai ricevuto copia del contratto, nonostante le richieste scritte.

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

- III. Il ripristino delle condizioni originali di durata dell'Opzione All Inclusive Super Big o in alternativa euro 500,00 per il maggior costo annuo da sostenere;
- IV. Indennizzo per il tempo impiegato nelle numerose telefonate e richieste scritte oltre che a titolo di ristoro spese di viaggio e di partecipazione alle sedute presso il Corecom Lombardia quantificato in euro 500,00;

2. La posizione dell'operatore Wind

In riferimento all'istanza 6189/2016 l'operatore Wind, nella memoria ritualmente depositata ha rappresentato quanto segue:

- le condizioni contrattuali inizialmente sottoscritte dall'Utente sono state modificate, previa tempestiva comunicazione all'utente secondo le disposizioni previste dalla regolamentazione vigente;
- il Cliente, anziché chiedere il recesso dal contratto in esenzione spese nel termine previsto, ha, al contrario, chiesto il passaggio a differente piano tariffario;
- dalle verifiche effettuate in data 19/09/16 è emerso che negli ultimi 6 mesi il cliente non ha subito alcun addebito per il servizio My Wind;
- presumibilmente il servizio, seppur disattivato in precedenza dal cliente, dal 30/12/2015, si è riattivato in automatico dopo la sostituzione della SIM effettuata in data 16/05/2016; comunque poi disattivato;
- relativamente alla variazione del listino, nel mese di novembre 2015 il cliente era stato oggetto della rimodulazione da 30 a 28 gg: il primo canone pagato con tale rinnovo è quello del 27/12/2015;
- il cliente è stato costantemente informato delle variazioni apportate tramite sms di cui lo stesso non ha mai contestato il mancato ricevimento.

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

- I. il rigetto della domanda formulata dall'utente;

In riferimento all'istanza 4432/2017 l'operatore Wind, nella memoria ritualmente depositata ha rappresentato quanto segue:

- l'operatore ha modificato le condizioni contrattuali inizialmente sottoscritte dall'Utente, previa tempestiva e idonea comunicazione con le modalità previste dal contratto e dalla carta dei servizi;

- il Cliente non ha receduto dal contratto nel termine previsto ma ha, al contrario, chiesto il passaggio a differente piano tariffario.

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

- II. la declaratoria di inammissibilità dell'istanza formulata dall'Utente;
- III. il rigetto della domanda formulata dall'utente;

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, con riguardo all'istanza 6189/2016, si rileva che le doglianze dell'utente relative al servizio MyWind non risultano fondate, poiché l'Operatore ha prodotto documentazione atta a dimostrare che l'utente fosse stato effettivamente informato degli addebiti riferiti alla fruizione di detto servizio, che ne avesse goduto, senza indicare, in occasione del cambio della SIM nel maggio 2016, di non volerne più approfittare. Adeguati, altresì, appaiono i sistemi di informazione posti in essere dalla Compagnia telefonica al fine della adeguata erudizione del cliente.

In riferimento alla modifica del periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni, al contrario, la posizione dell'Operatore è stata sconfessata dalla delibera n. 115/18/CONS e dalla successiva Determina Direttoriale 20/19/DTC dell'Autorità Garante per le Telecomunicazioni. A questo proposito va specificato, però, che per la telefonia mobile, l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018; di conseguenza, le richieste di storno degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte. Non merita quindi 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 poiché le doglianze dell'utente sono precedenti alla data di efficacia della succitata legge 172 del 4 dicembre 2017.

In riferimento alle doglianze di cui all'istanza 4432/2017 si rileva che la prospettazione dei fatti così come esposta da parte istante non confligge con quella riportata dall'Operatore: anzi appare confermato dalla narrativa dell'Utente e dalla produzione documentale svolta da Wind, che l'Utente sia stato informato della modifica contrattuale e non abbia esercitato il diritto di recesso normativamente garantito.

Dice infatti l'Utente, nella memoria del 02 ottobre 2017 "... in conseguenza dell'ennesima variazione contrattuale, ho valutato altre offerte ed ho fatto la mia scelta", con questo confermando che il passaggio ad altro profilo contrattuale sia stato da lui scelto sulla base di una comunicazione trasmessa da Wind e di una sua successiva e cronologicamente consequenziale adesione.

Non può, pertanto, accogliersi la richiesta del sig. XXXX a proposito del ripristino delle condizioni originali di durata dell'opzione inizialmente sottoscritta poiché le modifiche contrattuali sono state correttamente comunicate da Wind all'Utente ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche e delle condizioni generali di contratto.

In riferimento all'indennizzo di cui al punto II, la richiesta è respinta poiché subordinata alla fondatezza dell'istanza già rigettata.

Le richieste dell'istante, pertanto, non meritano accoglimento.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone la compensazione integrale delle spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto delle istanze presentate dall'utente sig. XXXXX XXXXX nei confronti della società Wind Tre S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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