



Il dirigente

Determinazione dirigenziale n. 11/2020

Definizione della controversia XXXX XXXX XXXX / Wind Tre spa - pratica n. 2017/08232/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 ed 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 04 giugno 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 04 giugno 2018 ai sensi degli artt. 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 04 giugno 2018 – e come da documentazione prodotta - l'Utente lamentava la illegittimità delle variazioni tariffarie svolte da Wind nei suoi confronti dal dicembre 2016 relative alla fatturazione a 28 giorni invece che mensile.

Sulla base della suesposta istanza l'Utente chiedeva

- i. La restituzione delle somme illegittimamente addebitate;
- ii. Il risarcimento dei danni;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

- iv. La rifusione delle spese e competenze legali per euro 650,00 oltre oneri ed accessori di legge.

2. La posizione dell'operatore

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

- Che il Cliente ha sottoscritto in data 26 luglio 2016 in modalità self-care, ovvero in autonomia tramite canale WEB, il contratto di telefonia fissa codice XXXXXXXXXXXX, avente ad oggetto l'utenza XXXXXX, con Piano tariffario All Inclusive Unlimited, già con fatturazione ogni 28gg;
- Che il sopradetto contratto non è mai stato oggetto di rimodulazione posto che il lancio della fatturazione a 28 gg. è stato comunicato per i clienti aderenti alle proposte di contratto via web a far data dal 3 Giugno 2016; più precisamente evidenzia che, nel caso di specie, l'ordine processato su iniziativa del cliente è del 12 luglio 2016 come da allegato sub 1 alla memoria di costituzione;
- Che non risulta pervenuto alcun reclamo da parte istante a contestazione della fatturazione a 28 giorni.

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 il sig. XXXX, pur dichiarando di aver svolto un reclamo telefonico nei confronti della Compagnia non ne ha provato in alcun modo lo svolgimento né ha chiesto alla Wind Tre di produrre eventuali registrazioni della supposta lamentela che, allo stato, risulta non provata.

Nel merito, va rilevato quanto segue.

In riferimento alla richiesta sub. I.

Come emerge chiaramente dalla documentazione prodotta da entrambe le Parti, la fatturazione a 28 giorni lamentata dal sig. XXX era effettivamente stabilita dal contratto da egli sottoscritto sin dall'inizio del rapporto contrattuale e non è stata oggetto di rimodulazione o modifica unilaterale da parte della compagnia. Ciò non toglie, però, che detta modalità di fatturazione debba essere stigmatizzata come illegittima sulla base delle determinazioni della delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato. Wind Tre, in conformità a quanto conseguentemente disposto con la L. n. 172/2017, ha autonomamente ripristinato la fatturazione su base mensile a partire dal giorno 5 aprile 2017.

Merita pertanto accoglimento la richiesta del sig. XXXX volta alla 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 26 luglio 2016 ed il 05 aprile 2017.

In riferimento alla richiesta sub. III.

Diversamente deve disporsi a proposito della richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, posto che la documentazione prodotta dall'Utente non evidenzia alcuna proposizione di reclamo, né scritto né verbale, di cui la Compagnia possa ritenersi responsabile per la mancata risposta.

In riferimento alle richieste sub. II e sub IV.

Questo Corecom non è competente a deliberare sulle richieste che gli Utenti svolgano in riferimento a risarcimenti di danni e ristoro delle spese legali sostenute, ai sensi e per gli effetti degli art. 14 e 19 della delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013. Queste materie, di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria, potranno eventualmente essere devolute a detta giurisdizione.

4. 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 in favore dell'utente di € 50,00 per le spese di procedura.

DETERMINA

1. In accoglimento parziale dell'istanza del sig. XXXX XXXX XXXXX nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, si conferma che la predetta Società è tenuta:
 - i. alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 26 luglio 2016 al 05 aprile 2017 con riferimento all'utenza fissa n. XXXXXXXXX, 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 in favore dell'utente l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.
2. Si rigetta ogni altra istanza.
3. La società è tenuta 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