

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 28**

**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 della controversia XXXXXX XXX/WIND TRE S.P.A. (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)**

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");

VISTA l'istanza presentata in data 18.03.2016 con cui la società XXXXXX XXX 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 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 l'istanza presentata in data 18.03.2016 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, la società XXXXXX XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a. e da qui in seguito Wind) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia Business.

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

La società XXXX XXX nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di aver sottoscritto con Wind in data 3.12.2014 due contratti; il primo ID XXXXXXXXXXXX avente ad oggetto una linea fissa/Adsl con listino Noi Unlimited Business per la numerazione XXXXXXXXXXXX; il secondo ID XXXXXXXXXXXX con listino All Inclusive Business Unlimited per la numerazione XXXXXXXXXXXX;
- di aver sottoscritto il contratto relativo alla linea XXXXXXXXXXXX esclusivamente per il funzionamento del fax e che per tale motivo era stato scelto un piano tariffario a consumo;
- di aver sottoscritto, invece, il contratto relativo alla linea XXXXXXXXXXXX per la linea voce fissa/Adsl e che per tale motivo era stata esclusa la tariffazione a consumo prevedendo invece un listino "all inclusive";
- di aver tempestivamente contestato la fattura n. XXXXXXXXXXXX relativa all'utenza XXXXXXXXXXXX poichè eccessivamente onerosa rispetto all'utilizzo esclusivo della linea come fax riportando un traffico assl anomalo;
- di aver contestato le successive fatture per i medesimi motivi (n. XXXXXXXXXXXXXXXX del 20/06/2015 e n. XXXXXXXXXXXXXXXX del 19/08/2015);
- di aver più volte contattato Wind per risolvere il problema la quale si limitava a suggerire di invertire i cavi fino a trovare la combinazione corretta;
- di aver richiesto l'intervento di un tecnico Wind, richiesta rimasta inevasa, e di essere stata costretta a rivolgersi ad un tecnico esterno il quale accertava che in sede di installazione il tecnico Wind aveva invertito i cavi telefonici inserendo nella linea fax a consumi il cavo relativo alla linea telefonica "All Inclusive";
- di aver accertato che a seguito di tale intervento l'addebito internet sulla linea fax calava sensibilmente fino a scomparire interamente;
- di essere stata costretta ad acquistare nuove SIM e telefoni provvisori per proseguire l'attività lavorativa ed a sottoscrivere nuovi contratti con altri gestori con notevole dispendio economico e di tempo;

Sulla base di tutto quanto esposto la società XXXXXX XXX formula le seguenti richieste:

- I. Storno totale dell'addebito in fattura del costo dell'ADSL a consumo;
- II. Storno dell'addebito per scadenza contratto SIM anticipate.

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

Wind nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di aver sottoscritto con l'utente il contratto ID XXXXXXXXXXXX avente ad oggetto una linea fissa/Adsl con listino Noi Unlimited Business per la numerazione XXXXXXXXXXXX attivata il 21.1.2015 e cessata il 2.5.2016 e il contratto ID XXXXXXXXXXXX con listino All Inclusive Business Unlimited per la numerazione XXXXXXXXXXXX attivata il 26.2.2015 e cessata il 4.11.2015;
- di aver ricevuto, in data 18.5.2015, reclamo dal cliente con cui veniva contestata la fattura n. 2015 XXXXXXXXXXXX che tuttavia risultava, dalle verifiche effettuate, correttamente emessa. Precisava, al riguardo, che sulla linea XXXXXXXXXXXX era attivo il piano tariffario Happy No Limit Business che prevedeva la fruizione del servizio adsl con un costo di 1,90 €/ora; nella fattura

contesta venivano addebitati € 1.637,67 per traffico adsl e, come da dettaglio chiamate, non si riscontravano anomalie;

- di aver riscontrato il reclamo in data 22.05.2015;
- di aver ricevuto una nuova pec dal cliente in data 1.9.15 con cui reclamava l'addebito dell'ADSL a consumo sulla linea XXXXXXXX e sosteneva che l'operatore avrebbe dovuto attivare l'adsl alla numerazione XXXXXXXX con listino All Inclusive Business Unlimited;
- di aver respinto il suddetto reclamo avendo l'operatore accertato che quanto attivato e fatturato era congruente con quanto sottoscritto dal cliente precisando che il cliente aveva richiesto per la numerazione XXXXXXXX il piano tariffario Noi Unlimited Business con ADSL a consumo mentre per la linea XXXXXXXX il piano tariffario All Inclusive Business Unlimited;
- di rappresentare che l'istante ha un insoluto pari ad € 7.743,65.

Sulla base di tutto quanto esposto la società WIND TRE S.p.a. formula le seguenti richieste:

- I. Rigetto delle domande proposte dall'istante;
- II. Nella denegata ipotesi di liquidazione degli indennizzi richiesti, compensazione tra le relative poste.

### **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*.

a. In merito alla richiesta sub i) formulata dall'istante di storno totale dell'addebito in fattura del costo dell'ADSL a consumo si ritiene che la stessa debba essere accolta. L'utente, infatti, in sede di GU14 dichiara di essere stata costretta a rivolgersi ad un tecnico esterno che aveva accertato che in sede di installazione il tecnico Wind aveva invertito i cavi telefonici inserendo nella linea fax a consumi il cavo relativo alla linea telefonica "All Inclusive". Wind, seppure l'istante non abbia documentato tale intervento, non ha mai contestato tale ricostruzione limitandosi a confermare la correttezza degli addebiti. Si evidenzia, al riguardo, che nelle risposte ai reclami inviate all'istante, peraltro tutte identiche, non viene fornita alcuna spiegazione del rigetto ma solo la conferma della correttezza della fatturazione. Sul punto, si richiamano i principi sanciti dall'art. 8 della delibera 170/03/CSP, in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Contrariamente ai sopra richiamati principi, Wind non ha dato nessun chiarimento all'utente, utile a comprendere il rigetto del reclamo limitandosi infatti a confermare la correttezza degli addebiti. In base a consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Dalle risultanze documentali è emerso che la XXXXX ha fornito la prova del presunto disservizio producendo i reclami inviati a Wind; l'operatore, invece, non ha fornito la prova del proprio adempimento limitandosi a dichiarare la correttezza della fatturazione ed a fornire documentazione relativa solamente a tale circostanza senza, tuttavia, correttamente argomentare e documentare le motivazioni a sostegno del proprio rigetto.

b. In merito alla richiesta sub ii) di storno dell'addebito per scadenza contratto SIM anticipate si ritiene che la stessa debba essere rigettata. Si evidenzia, al riguardo, che l'istante

non ha prodotto né copia della fattura presuntivamente contenente gli addebiti contestati né tanto meno ha argomentato in sede di GU14 e di memoria la circostanza limitandosi a formulare la richiesta nelle conclusioni. Al tal proposito, la Del. A.G.Com. 70/12/CIR, ha espressamente stabilito che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere lo storno di spese asseritamente versate a titolo di penale per scadenza contratto SIM anticipate, avrebbe dovuto fornire la prova ... dell'avvenuta contestazione della fattura".

#### **4. Spese di procedura**

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il comportamento delle parti si ritiene congruo riconoscere in favore della parte istante l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla XXXXX XXX nei confronti della società Wind Tre S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. La società Wind Tre S.p.A è tenuta a:
  - i. stornare gli importi addebitati alla XXXXXX XXX per il costo dell'ADSL a consumo esposti nelle fatture n. XXXXXXXXX del 20/04/2015, n. XXXXXXXXX del 20/06/2015 e n. XXXXXXXXX del 19/08/2015;
  - ii. corrispondere in favore della XXXXX XXX l'importo di € 50,00 per le spese di procedura.
3. Si rigetta ogni altra richiesta;
4. La società Wind Tre S.p.A 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

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