

DELIBERA n° 120 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/WIND TRE S.P.A. (GIÀ INFOSTRADA)/VODAFONE ITALIA S.P.A.

GU14/186/2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;
- VISTA** la legge 31 luglio 1997, n°249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;
- VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n°259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra:
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della Sig.ra XXXXXXXXX, acquisita il 23 marzo 2018 al prot. n°16058;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

La Sig.ra XXXXXXXXX, titolare dell’utenza fissa privata n. XXXXXXXXXXXX Wind Infostrada (di seguito Wind), con l’istanza di definizione, riferisce che in data 20.09.2017 ha richiesto la migrazione dal gestore Wind al gestore Vodafone. L’istante rappresenta che il servizio è stato attivato entro 15 giorni dalla richiesta con numero provvisorio, mentre la portabilità del numero è avvenuta solo il 31.01.2017 a seguito di un provvedimento temporaneo emesso ai sensi dell’art. 2, comma 20, let. e), L. 481/ 1995. Nelle memorie di replica l’istante, rappresenta che l’indennizzo ricevuto in seguito alla sostituzione del modem, non è stato dalla stessa richiesto al gestore, perché ritenuto inadeguato.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 23 marzo 2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) indennizzo da Vodafone come da carta dei servizi di € 10,00 per 74 giorni;
- 2) indennizzo da Wind per ritardo sulla portabilità del numero di € 200,00.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind) nella propria memoria difensiva, asserisce la correttezza del proprio operato, rilevando che l’ordine di migrazione (n° GNP17466119) nello scenario Wind Tre Donating – Vodafone Recipient con DAC 29.01.2018, veniva inoltrato a sistema in data 30.01.2018. Wind, precisa anche che non risultano pervenute notifiche di migrazione antecedenti al 16.01.2018, evidenziando che in data 27.09.2017, l’utente promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com un’istanza ex art.5 del Regolamento, finalizzata all’adozione di un provvedimento temporaneo d’urgenza nei confronti di Wind e che in quella occasione, Wind replicava che per l’utenza 095/242604 non risultavano pervenute richieste di migrazione. Wind in qualità di Donating, rappresenta di avere informato

l'utente con note scritte, che il codice di migrazione presente sul conto telefonico, va comunicato al gestore Recipient, e al medesimo vanno indirizzati i solleciti per l'attivazione. L'operatore inoltre precisa che l'erogazione del servizio risulta regolare fino alla data di disattivazione del 30.01.2018, ed è estrapolato e congelato nelle more della controversia, inoltre precisa che le fatture emesse insolite pari a € 183,42 (n° W1804654106 e n° W1804655273) risultano corrette per il relativo traffico rilevato e pertanto di competenza dell'istante, così come il contributo di migrazione, il contributo per cessazione anticipata Fibra e di vendita apparato come da condizioni contrattuali sottoscritte. Inoltre Wind rileva che delle richieste in riferimento al disservizio tecnico indicato nelle repliche dall'istante, nulla è riportato nell'istanza di definizione GU14, ma che comunque Wind nella data indicata dall'istante, aveva provveduto con sostituzione modem e con un indennizzo documentato di € 20,00 e di € 76,78 come da Carta dei servizi dell'operatore, riferito alle contestazioni avanzate *ab illo tempore* dall'istante. In base a queste premesse, chiede il rigetto delle richieste dell'istante e l'improcedibilità delle richieste nuove.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Le richieste non possono essere accolte per le seguenti motivazioni:

Preliminarmente, occorre considerare la peculiarità della controversia e le differenti dinamiche che hanno condotto alla decisione della stessa:

1. che Telecom Italia S.p.A., inizialmente anch'essa convenuta, veniva estromessa dal presente procedimento in data il 30.01.2018 su richiesta della stessa, in quanto rappresentava e dimostrava, non esserci alcun rapporto contrattuale diretto con l'istante.

2. che Vodafone, in data 27.11.2018 in sede di conciliazione, trovava un accordo con l'istante, di conseguenza tale operatore è da ritenersi anch'esso estromesso di diritto dal presente procedimento.

3. che l'istante in sede di definizione ha formulato una versione dei fatti e delle richieste totalmente differenti da quelle che ha rappresentato in sede di conciliazione. Nell'istanza di definizione le richieste sono:

- 1) indennizzo da Vodafone come da carta dei servizi di € 10,00 per 74 giorni;
- 2) indennizzo da Wind Infostrada per ritardo sulla portabilità del numero di €

200,00.

Tali richieste sono integralmente rigettate per le seguenti motivazioni:

Per quanto riguarda la richiesta 1) *indennizzo da Vodafone come da carta dei servizi di € 10,00 per 74 giorni*, posto che con l'accordo transattivo del 27.11.2018, le parti hanno chiuso il contenzioso, di conseguenza si ritiene cessata la materia del contendere ai sensi dell'art.1965 c.c., con la conseguenza che la presente definizione avrà efficacia solo nei confronti dell'operatore Wind.

Relativamente alla richiesta 2) *indennizzo da Wind Infostrada per ritardo sulla portabilità del numero di € 200,00*, deve ritenersi integralmente rigettata, poiché si rileva che nella fase del tentativo di conciliazione, l'istante non ha presentato una domanda in tal senso. Di conseguenza tale *mutatio libelli*, non consente una pronuncia di definizione del procedimento, posto che la pronuncia su tale domanda si risolverebbe in una violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, ai sensi e per gli effetti della Delibera n. 173/07/CONS. pertanto, la predetta richiesta è da ritenere inammissibile, poiché non è stata oggetto di conciliazione.

Si rileva tuttavia, che le richieste dell'istante e le relative difese, sono risultate generiche e confuse, ed inoltre corredate da prove scarse. Preme evidenziare, che l'istante ha usato delle espressioni incombenti e irrispettose, non solo nei riguardi delle controparti ma anche nei confronti di questo Co.Re.Com, tra queste, non si può non tenere conto, di quanto si legge nelle memorie depositate il 05.04.2018: *“non è ammissibile che dopo 30 giorni e una chiamata di conferma il Co.Re.Com Sicilia torni indietro nei suoi passi per le pressioni ricevute da Wind Tre”*. Si è ritenuto al momento, di non considerare tali espressioni nel contesto attuale, riservando la relativa valutazione in altra sede.

- Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, co. 6 del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, si ritiene di compensare le spese di procedura tra le parti, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle modalità di redazione dell'istanza e della documentazione successiva, ai sensi dell'art. 16, comma 2 bis.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. *Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXXXXX per l'utenza privata fissa XXXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., per le motivazioni sopra riportate;
2. la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

