

**DELIBERA N. 265/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**Axxx Bxxx / WIND TRE**  
**(ISTANZA LAZIO/D/77/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

VISTA la Legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle 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”;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. A. Bxxx di cui al prot. D493 del 22/01/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione utente.**

L’utente deduce di aver perfezionato nel mese di dicembre 2016 con Wind Tre – già H3G – due contratti “My Business” per altrettante numerazioni mobili (393.8xxxxxx e

393.8xxxxxx), congiuntamente all'acquisto di due telefoni inclusi nell'offerta. Sostiene che all'atto dell'attivazione, il punto commerciale H3G comunicò all'utente che l'Operatore avrebbe proceduto con la portabilità interna "automatica" delle due numerazioni 320.8xxxxxxx e 393.3xxxxxxx già attive con il medesimo Gestore verso le due nuove USIM, oltre al contestuale recesso dei precedenti rapporti contrattuali in essere tra le parti.

Tuttavia, il Sig. B lamenta che già dai primi mesi di fatturazione, la portabilità interna non veniva eseguita trovandosi così costretto a pagare sei numeri anziché quattro, ovvero le quattro USIM già in essere precedentemente al rapporto contrattuale qui contestato, oltre alle due nuove numerazioni attivate nel mese di dicembre 2016.

In particolare la parte istante contesta di aver pagato per il mese di gennaio 2017 un'eccedenza di importo per canoni e spese non dovuti pari ad € 63,20, per il mese di febbraio 2017 un'eccedenza di importi non dovuti per €95,70, mentre per i mesi di marzo, aprile, maggio, giugno e luglio 2017 un'esubero di importi non dovuti di € 60,00, per ciascuna fatturazione, così per un totale contestato di € 458,90.

Precisa inoltre l'utente che la fatturazione della WIND TRE, tornava regolare solo con decorrenza dal mese di settembre 2017 e che, nelle more, aveva inoltrato tre reclami rispettivamente alle date del 27.03.2017, 30.03.2017 e 5.05.2017 senza ottenere riscontro alcuno.

Alla luce di quanto sopra richiedeva:

- i) il rimborso dei contestati importi per spese e canoni fatturati in eccesso per un totale di € 458,90;
- ii) indennizzo di € 1267,50 per la ritardata portabilità interna dei numeri 320.8xxxxxxx e 393.3xxxxxxx;
- iii) indennizzo di € 600,00 per la mancata risposta ai reclami;
- Iv) rimborso delle spese di procedura per € 609,75.

## **2. Posizione dell'Operatore WIND-Tre:**

L'Operatore in via preliminare contesta in rito l'inammissibilità dell'istanza in quanto l'utente ha esperito due tentativi di conciliazione per la medesima materia del contendere, di cui il primo con istanza UG prot. n° 17-C-07715, la quale si concludeva con verbale di mancata comparizione dell'istante in data 19 settembre 2017. Per tali motivi, il Gestore eccepisce l'inammissibilità della definizione per violazione dell'art. 14 All. Del. 173/07/Cons, comma 1.

Nel merito, la Wind Tre contesta i fatti e le richieste di parte istante nei seguenti termini:  
i) le doglianze avversarie si riferiscono all'ipotesi di mera "portabilità interna" non disciplinata da alcuna norma e/o regolamento e, per i medesimi motivi, neppure indennizzabile ai sensi della delibera 73/11/Cons.

ii) Il processo di portabilità interna afferrisce esclusivamente la "sovrascrizione" della numerazione senza alcun impatto sui rapporti contrattuali oggetto dei trasferimenti della numerazione; per tali ragioni, al contrario di quanto avviene per l'ipotesi di MNP, nel caso di portabilità interna non è prevista l'automatica e contestuale risoluzione contrattuale dell'abbonamento già in essere con il medesimo operatore.

iii) Deduce che il sig. Basili ha sottoscritto 2 nuovi contratti di abbonamento in data 24 dicembre 2016 (my business ricaricabile e intranet data 3) e ulteriori 2 nuovi contratti (my business ricaricabile e intranet data 3) in data 29 dicembre 2016 (versati in atti) e che le stesse erano “nuove attivazioni”, ciascuna con propria numerazione; per tali motivi, l’Operatore contesta che per nessuno dei 4 contratti risultava *ab origine* alcuna richiesta di portabilità interna. La portabilità, difatti, avveniva solo in un secondo momento a seguito della richiesta da parte del Cliente presso un Punto Commerciale H3G, con al “sovrascrizione” del numero 3208xxxxxxx sul 3938xxxxxxx, nonché a seguito dell’Istanza GU5 con la portabilità interna del numero 3933xxxxxxx sul numero 3938xxxxxxx.

L’Operatore, inoltre, deduce che in data 29.03.2017 il servizio clienti ha confermato all’utente la possibilità di effettuare la portabilità interna 3933xxxxxxx ICCD 8939992280263423757 vs 3938xxxxxxx ICCD 8939992280332082865 con addebito della penale contrattualmente prevista, ma che lo stesso rifiutò la proposta dell’operatore del 139, senza effettuare la registrazione del “Vocal Order” in quanto non disposto a pagare le 35 euro di penale.

Per quanto riguarda la fattura 1781032808, il Gestore deduce la correttezza della stessa, in quanto relativa ai costi di attivazione e ricarica delle due usim attivate a dicembre con numeri provvisori +393938xxxxxxx e 3938xxxxxxx; precisa inoltre che nella stessa fattura sono contenuti gli addebiti relativi alla usim 3929393593, disattivata per diritto di recesso e poi stornati dalla nota di credito 1798001507; nella nota in parola, come sostiene il Gestore, sono riportati anche i costi relativi al mese di gennaio dovuti per intero per tutte le 6 USIM in essa riportate.

In ultimo, in merito alla mancata risposta ai reclami, la Wind TRE eccepisce che il servizio clienti ha gestito e riscontrato la PEC di reclamo del 31.03.2017, nonché il reclamo del 18.05.2017 con due distinti messaggi SMS contenenti link di rinvio al portale H3G.

### **3. Repliche dell’utente:**

In sede di repliche, in merito all’eccezione procedurale di inammissibilità sollevata dal Gestore, l’utente deduce di aver ottenuto un solo numero di protocollo (e più espressamente il numero 07575 del 3.07.2017) per il quale si è regolarmente celebrata l’udienza di conciliazione del 26.10.2017 e non anche il protocollo n°07715 del 5.07.2017 rilevato e prodotto dalla controparte.

Insiste per le proprie richieste, contestando la mancata chiarezza e trasparenza delle operazioni poste in essere dal Gestore, sottolineando che le richieste di recesso e portabilità delle numerazioni vennero regolarmente formalizzate in sede di reclamo inviato dal legale fiduciario.

In ultimo, rileva che la regolarizzazione della prima portabilità è stata ottenuta solo dietro reiterata insistenza nei confronti dell’Assistenza Clienti H3G e che per la seconda numerazione si vedeva costretto a formalizzare istanza a mezzo GU5.

### **4. Motivazione della decisione**



L'istanza del Sig. Alfredo Basili è inammissibile per violazione del regolamento procedurale sulla definizione delle controversie tra Operatori di Comunicazione e Utenti. Ed infatti ai sensi dell'Art. 14 All. Del. 173/07/Cons rubricato sub. "Istanza di definizione della controversia": è possibile presentare l'istanza di definizione solo "*Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo*" mentre: "*La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo*".

Nel caso di specie infatti risultano presenti agli atti e rimesse alla scrivente Autorità due identiche istanze, di cui la prima del 3.07.2017 protocollata sub. 07575 e la seconda del 5.07.2017 con protocollo n. 07715, entrambe di eguale contenuto e parti in causa; le istanze riportano la medesima domiciliazione presso l'indirizzo e-mail dell'istante: [alfredo.basili@alice.it](mailto:alfredo.basili@alice.it).

La prima convocazione - in ordine cronologico - per l'esperimento del tentativo di conciliazione è quella avente prot. 07715, la cui udienza si è regolarmente celebrata in data 19.09.2017, in assenza del ricorrente regolarmente convocato alla mail indicata in istanza (cfr. verbale del 19.09.2017).

E infatti, da quanto espressamente si evince dalla verbalizzazione del Funzionario Conciliatore incaricato della controversia: "*si prende atto della mancata convocazione del ricorrente, regolarmente convocato (mail)*".

A nulla vale, in tale ottica, che una seconda udienza di conciliazione si fosse poi tenuta il 26.10.2017 in forza di diverso protocollo dell'identica istanza, in quanto evidente frutto di un'erronea duplicazione dell'attività procedurale già esauritasi con la precedente celebrazione dell'udienza del 19.09.2017.

Alla seconda istanza, difatti, è stato dato seguito dall'ufficio per mero errore materiale, dandosi luogo così ad un illegittimo tentativo di conciliazione, con esito negativo, nullo ai fini della valida instaurazione del procedimento di definizione.

Si precisa che una causa di nullità ostativa all'ammissibilità della controversia derivante, nella fattispecie, dal combinato disposto degli artt. 3.3bis, 12.4bis e 14.1 u.cpv. , è rilevabile in ogni stato e grado procedimentale, non solo per eccezione di parte, ma ancor più d'ufficio, soprattutto se viola, come nel presente caso, il principio del *ne bis in idem*.

Né l'omesso rilievo di inammissibilità in primo grado o l'accettazione del contraddittorio di controparte, costituisce sanatoria di atto affetto da nullità assoluta, comunque rilevabile in ogni tempo.

Per regolarizzare la propria posizione, l'utente avrebbe dovuto presentarsi alla prima convocazione utile coincidente con il procedimento protocollato sub. numero 07715 e non, del tutto discrezionalmente, a quella del 26.10.2017.

Del resto, anche a voler considerare retroattivamente valido il verbale del 19.09.2017 alla luce del secondo tentativo di conciliazione, espletatosi in presenza delle parti, l'istanza di definizione sarebbe comunque inammissibile, perché presentata dall'interessato il 22.01.2018, ovvero ben oltre il termine di decadenza previsto al secondo comma dell'art. 14 dal regolamento citato in forza del quale: "*Il deferimento*

*della soluzione della controversia all’Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione”.*

Tuttavia, giova altresì precisare – sempre a mente della norma citata – che per il caso di specie al ricorrente resta in ogni caso: *“salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni”* (Art. 14 comma 1 All. Del. 173/07/Cons).

Poste le sopra riportate premesse, l’istanza del Sig. A. Bxxx deve dichiararsi inammissibile per violazione del regolamento procedurale di cui all’art. 14 All. Del. 173/07/Cons cit.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Rigetta l’istanza del Sig. A. Bxxx nei confronti della società WindTre per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini