



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 4/2023

[REDACTED] S.p.A.
(GU14/3170/30/03/2018)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/02/2023;

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";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.";

VISTO l'accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata";



VISTA la delibera n. 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 recante: "Approvazione dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 30/03/2018 acquisita in pari data con protocollo n. 3170/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra [REDACTED] quale titolare di un contratto di telefonia mobile con Windtre S.p.A. per il numero [REDACTED] adiva il Corecom di Basilicata lamentando di ricevere una fatturazione errata, in quanto conteggiata su ventotto giorni lavorativi, così di fatto pagando tredici mensilità in luogo di dodici.

L'utente, infatti, precisava di aver segnalato al rivenditore punto Wind detta anomalia, senza alcun esito. In virtù di tanto, chiedeva un indennizzo pari alla somma indebitamente corrisposta individuata in euro 2.000,00.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 19.02.2018, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo, stante l'assenza di qualsivoglia proposta conciliativa da parte 1 dell'operatore.

Con istanza del 29.3.2018, inviata a mezzo mail, veniva avviato il procedimento di definizione dinnanzi al responsabile del procedimento del Corecom di Basilicata, nel quale le parti venivano invitate a comparire all'udienza di discussione.



Nella predetta istanza di definizione, la sig.ra [REDACTED] riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) *Il riconoscimento delle somme indebitamente sottratte a causa dell'errata fatturazione su 28 giorni;*
- ii) *ii) L'indennizzo per complessivi euro 2.000,00.*

Con memorie integrative di replica del 22.5.2018 e del 22.6.2018 a firma dell'Avv. [REDACTED], l'istante insisteva nelle proprie richieste altresì chiedendo il riconoscimento delle competenze difensive in favore del procuratore dichiaratosi antistatario.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Windtre s.p.a., faceva pervenire la memoria difensiva in data 22.06.2018, con la quale preliminarmente ricostruiva la vicenda contrattuale, specificando che la sim non era attivata nel marzo 2017, bensì in data 29.5.2017 con offerta Noi tutti Limited Edition del 1.6.2017 sino al 28.3.2018, data in cui subiva la disattivazione.

Pertanto, poiché la sim veniva disattivata in data antecedente all'entrata in vigore del D.L. 148 del 2017, così come convertito con legge 172 del 2017, eccettava l'inapplicabilità della fatturazione su base mensile. Specificava, infatti, che l'art. 19 quinquiesdecies del D.L. n. 148 del 2017 entrava in vigore a far data dal 5 aprile 2018, e che sul punto il Tar Lazio si pronunciava ritenendo sussistenti le condizioni per sospendere la delibera impugnata nella sola parte avente ad oggetto il pagamento degli importi corrispondenti al numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra un ciclo di fatturazione quadrisettimanale e il ciclo di fatturazione mensile, così chiedendo una sospensione della definizione dell'odierno procedimento, risultando ancora pendente la fase giudiziale amministrativa.

Nel merito, in ogni caso impugnava e contestava gli addebiti, così insistendo per il rigetto delle odierne pretese.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile risultando l'istante residente nel circondario di competenza territoriale dell'avvocato Organismo.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

L'istante contesta il mancato adeguamento da parte dell'operatore alle disposizioni del decreto legge 148/2017 (convertito in legge 172/2017) e precisamente dell'art.



19-quinquiesdecies che riguarda "Misure urgenti per la tutela degli utenti dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche in materia di cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi" dove al comma 1, viene stabilito che all'articolo 1, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, siano apportate le seguenti modificazioni:

a) dopo il comma 1, sono inseriti i seguenti: «1-bis. I contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, prevedono la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi, ad esclusione di quelli promozionali a carattere temporaneo di durata inferiore a un mese e non rinnovabile, su base mensile o di multipli del mese. 1-ter. Gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, si adeguano alle disposizioni di cui al comma 1-bis entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione. 1-quater. L'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni garantisce la pubblicazione dei servizi offerti e delle tariffe generali di cui al comma 1-bis, in modo da assicurare che i consumatori possano compiere scelte informate. 1- quinquies. In caso di violazione del comma 1-bis l'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni ordina all'operatore la cessazione della condotta e il rimborso delle eventuali somme indebitamente percepite o comunque ingiustificatamente addebitate agli utenti, indicando il termine entro cui adempiere, in ogni caso non inferiore a trenta giorni »;

b) al comma 4, il secondo periodo e' sostituito dai seguenti: «La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 1-bis, 1-ter, 2, 3, 3- bis, 3-ter e 3-quater e' sanzionata dall'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'articolo 98, comma 16, del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, e successive modificazioni. L'inottemperanza agli ordini impartiti ai sensi del comma 1-quinquies e' sanzionata applicando l'articolo 98, comma 11, del medesimo codice »;

c) dopo il comma 4 e' inserito il seguente: «4-bis. Il periodo mensile o suoi multipli di cui al comma 1-bis costituisce standard minimo nelle condizioni generali di contratto e nella Carta dei servizi. Nel caso di variazione dello standard da parte dell'operatore e tenendo conto delle tempistiche di cui al comma 1-ter, si applica un indennizzo forfetario pari ad euro 50, in favore di ciascun utente interessato dalla illegittima fatturazione, maggiorato di euro 1 per ogni giorno successivo alla scadenza del termine assegnato dall'Autorita' ai sensi del comma 1-quinquies.» Posto quanto sopra, dal corredo probatorio risulta che la linea sia cessata in data 28.3.2018, giusta schermata prodotta dall'operatore, essendosi su tanto l'utente limitato apoditticamente a dichiarare nella propria memoria integrativa di risultare tuttora "cliente fedelissima".

L'Operatore deduce in ordine all'inapplicabilità di detta norma *ratione temporis*, la quale appare pienamente conferente, e tanto dal tenore della stessa: "*i contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica (...) prevedono la cadenza di*



rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi (...) su base mensile o di multipli del mese” e che “gli operatori di telefonia di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, (...), si adeguano alle disposizioni di cui al comma 1- bis entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione” (art. 19 quinquiesdecies, comma 1, lett. a), coincidente con la data del 5 aprile 2018 (a conferma di tale ricostruzione, Agcom, delibera n. 56/20/CIR, la quale chiarisce 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 (...) a decorrere dal 5 aprile 2018”; negli stessi termini, Corecom Calabria, delibera n. 51/2020; Id, delibera n. 43/2020).

Nel caso di specie dunque l’evidente preclusione processuale normativa oltre che la totale carenza probatoria degli addebiti dedotti determina il rigetto delle domande spiegate sub *i*) e sub *ii*) tanto anche in aderenza alla costante giurisprudenza sul tema (cfr. Corecom Umbria delibera n. 75/2020).

Nulla sulle spese della presente fase.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte nonché della documentazione prodotta dalla parte, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico [redacted] [redacted] si propone l’integrale rigetto dell’istanza avanzata in data 29.3.2018 dalla sig.ra [redacted] nei confronti di Wind Tre.
2. 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.
3. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Potenza, 03/02/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI