

**DELIBERA N. 78/2020**

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/108072/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 07/05/2020;

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 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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

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 ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di GUARINO del 07/04/2019 acquisita con protocollo n. 0153084 del 07/04/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre Spa (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 07/04/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 21/03/2019), quanto segue. In data 16/10/2017 attivava linea Wind Home ADSL con offerta su linea fissa 052XXXX243 e su Sim Wind "Wind Home Mobile" con numero 389XXXX690. Il contratto, sottoscritto in data 08/10/17, prevedeva: 1) internet illimitato velocità fino a 20M; 2) ADSL vera - blocco velocità max; 3) Modem ADSL 2 euro al mese per 48 mesi; 4) box Wi-Fi -50 giga fuori casa; 5) attivazione gratis; 6) 17.90 euro per sempre; 7) totale ogni 28 giorni: 19.90 euro per i primi 48 mesi e poi 17.90 per sempre (17.90 + 2 del modem). Nella fattura 181XXXX078 del 20/10/2018 si richiedeva tuttavia il pagamento per due mesi invece che di 43 euro, di 50.58 euro. L'aumento non era stato preavvisato né tramite mail né tramite sms ed avveniva prima che fosse passato un anno. In data 31/10/2018, a seguito di richiesta di spiegazioni, un operatore riferiva che l'offerta era per 12 mesi ma che era scaduta e che ora avrebbe dovuto pagare 27.90 euro al mese. Sia nella fattura W18XXXXX237 che nella fattura W19XXXXX956 venivano addebitati 64.43 euro. Praticamente, da 19.99 euro ogni 28 giorni si passava a 32.21 euro al mese. L'istante lamenta mancanza di trasparenza contrattuale, poiché gli operatori interpellati, in data 01/10/2017, gli avevano fornito un foglio da loro predisposto, in cui erano riportate le condizioni contrattuali di lì a breve sottoscritte e più sopra riportate. Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) il mantenimento delle condizioni contrattuali originariamente proposte; 2) il rimborso delle cifre eccedenti la spesa mensile inizialmente concordata, a partire dalla fattura W18XXXXX078; 3) in caso di diniego, la risoluzione del contratto senza spese aggiuntive.

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

Wind, con memoria in data 27/05/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. L'utenza in parola veniva attivata in data 17/10/2017 con Wind Home Adsl a 17,90 euro e rinnovo ogni 4 settimane per 12 rinnovi; successivamente l'istante avrebbe pagato 27,90 euro ogni 4 settimane (allegata documentazione). In data 31/10/2018, a seguito di richiesta di chiarimenti da parte dell'istante rispetto all'aumento riscontrato in fattura, veniva confermata l'esattezza degli importi in relazione all'offerta sottoscritta (allegata documentazione). In merito all'adeguamento della fatturazione a 30 giorni, l'utente veniva opportunamente informato tramite comunicazione sulla fattura W18XXXXX618 del 24/02/2018 (allegata), nella quale veniva chiaramente indicato che, qualora non interessato, avrebbe potuto recedere senza pagare alcun costo. Peraltro, senza entrare nel merito della res controversa, si evidenzia che qualsivoglia istanza in merito è da intendersi superata in quanto, con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione, introdotte dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017 a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi risulta già addebitato su base mensile. Si precisa infatti che, quanto stabilito dal legislatore con l'art. 19-quinquiesdecies del d.l. n. 148 del 2017, convertito nella legge n. 172 del 2017, ha di fatto superato le previsioni contenute nella delibera AGCOM n. 121/17/CONS. In particolare, il comma 1-ter prevedeva che tutti gli operatori si adeguassero alla disposizione di cui al comma 1bis, relativo alla cadenza di fatturazione e di rinnovo delle offerte su base mensile o multipli del mese, entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione nella Gazzetta Ufficiale, ossia entro il 5 aprile 2018. Poiché l'art. 19-quinquiesdecies è stato introdotto dalla legge di conversione n. 172 del 2017, pubblicata il 4 dicembre 2017, nessuna violazione può essere quindi addebitata a Wind, che si è attivamente adoperata per adottare le misure necessarie all'adeguamento normativamente previsto. Di detta circostanza, l'istante risultava, infatti, come più sopra indicato, già informato con apposito messaggio in fattura n. W18XXXXX618, il cui contenuto si riporta testualmente: "Gentile Cliente, con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla Legge n. 172 del 4 dicembre 2017, Wind la informa che, a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi sarà addebitato su base mensile e la fatturazione avverrà con cadenza bimestrale. Riceverà la suddetta informativa anche con chiamata IVR, WEB, e-mail ove disponibile per i clienti con servizio fisso e SMS per chi è titolare di un'utenza mobile con Wind". La comunicazione risultava presente anche sul sito ufficiale di Wind. Infine, nell'evidenziare che con riguardo alla delibera 121/17/CONS, è tuttora pendente appello al Consiglio di Stato e al pari, è pendente ricorso al TAR Lazio contro tutte le relative delibere, comprese le Delibere 497/17/CONS e 269/18/CONS, si richiede l'eventuale sospensione della definizione in attesa della trattazione del merito.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte, come di seguito precisato. Innanzitutto, occorre precisare che il tema della fatturazione a 28 giorni, richiamato da Wind in memoria, appare in realtà inconferente rispetto a quanto riferito dall'istante, il quale lamenta aumenti di costi, a partire dalla fattura W18XXXXX078 emessa il 20/10/2018, asseritamente non giustificati alla luce dell'offerta originariamente sottoscritta e non già della fatturazione a 28 giorni.

Ciò premesso, le richieste di cui ai punti 1) e 2), trattabili congiuntamente, sono accoglibili. Wind afferma in memoria che l'utenza veniva attivata con Wind Home Adsl ad euro 17,90 ogni quattro settimane per dodici rinnovi e che, successivamente, l'istante avrebbe pagato 27,90 euro ogni 4 settimane; Wind afferma inoltre che, in data 31/10/2018, a seguito di richiesta di chiarimenti da parte dell'istante rispetto all'aumento riscontrato nell'ultima fattura ricevuta, veniva confermata l'esattezza degli importi in relazione all'offerta sottoscritta. Agli atti risulta tuttavia quanto segue: - frontespizio di proposta di contratto (allegato da Wind), sottoscritta dall'istante in data 08.10.2017, recante l'attivazione dell'Offerta "Wind Home Adsl" (con offerta attivata su linea fissa: Wind Home Adsl - con offerta attivata su Sim Wind: Wind Home Mobile - modem da ritirare successivamente nel punto vendita); - schermata in data 17/09/2018 (allegata da Wind) di variazione tecnica, con passaggio a "Wind Home Fibra"; - schermata in data 31/10/2018 (allegata da Wind) di riscontro alla richiesta di chiarimenti da parte dell'istante relativa all'aumento in fattura riscontrato, in cui l'operatore si limita a ribadire l'esattezza dell'importo richiesto, precisando che "dopo disattivazione sconto il cliente pagherà 27,90 euro/4 settimane"; - proposta commerciale in data 01/10/2017 (allegata dall'istante), relativa all'offerta Wind Home Adsl, recante il nome di due agenti Wind e riportante le seguenti condizioni: attivazione gratuita, modem adsl ad euro due mensili per 48 mesi, euro 17,90 per sempre. Alla luce della documentazione sopra richiamata, risulta dunque come l'offerta attivata in favore dell'istante fosse, in effetti, "Wind Home Adsl" e non "Wind Home Fibra", come invece affermato, senza tuttavia offrire prova di ciò, da Wind. Qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale, in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente. Dunque, in considerazione di ciò ed in ossequio al basilare principio di buona fede e correttezza che dovrebbe improntare il comportamento delle parti anche nella fase della conclusione del contratto, vanno accolte le domande dell'istante volte al mantenimento, ove ancora ancora vigenti e dunque tuttora applicabili, delle condizioni contrattuali originariamente proposte (richiesta di cui al punto 1)), nonché al rimborso di quanto pagato in sovrapprezzo (rispetto a quanto dovuto, ovvero euro 42,77 a bimestre, come da ultima fattura (allegata) recante importo corretto: n. W18XXXXX671 emessa in data 20/08/2018) a partire dalle allegate fatture W18XXXXX078 (emessa in data 20/10/2018), W18XXXXX237 (emessa in data 20/12/2018) e W19XXXXX956 (emessa in data 20/02/2019) e fino alla regolarizzazione del ciclo di fatturazione (richiesta di cui al punto 2)). La richiesta di cui al punto 3), relativa alla non applicazione da parte di Wind di qualsivoglia penale per un eventuale recesso contrattuale, in linea con le considerazioni sopra svolte, può trovare accoglimento qualora le condizioni contrattuali originariamente proposte non risultino applicabili in quanto non più in vigore.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza di Guarino nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre è tenuto ad effettuare, in favore dell'istante, il rimborso, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, delle

cifre fatturate ed eccedenti la somma di euro 42,77 iva compresa a partire dalle fatture W18XXXXX078, W18XXXXX237 e W19XXXXX956 e fino alla regolarizzazione del ciclo di fatturazione.

3. Wind Tre, inoltre, è tenuto ad accordare all'istante il mantenimento delle condizioni contrattuali originariamente proposte, relative all'offerta Wind Home Adsl, ove ancora ancora vigenti e dunque tuttora applicabili.

4. Wind Tre è altresì tenuto ad accordare, qualora richiesto, il recesso contrattuale senza addebito di penali, qualora le condizioni contrattuali originariamente proposte non risultino applicabili in quanto non più in vigore.

5. Wind Tre è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 07/05/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi