

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 35/2019

Estratto del processo verbale della seduta n 10 del 27/11/2019.

Oggetto: definizione della controversia Cieloro S.p.A. / Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.).

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti

Il Vicepresidente

Antonella Eloisa Gatta

Il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto il Comitato ha deliberato quanto segue:

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" (di seguito per brevità denominata "Autorità") e, in particolare, l'articolo 1, comma 13, della medesima legge, che prevede la possibilità di istituire con legge regionale i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito per brevità denominati "Co.Re.Com"), funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTA la legge regionale del Friuli Venezia Giulia del 10 aprile 2001, n.11, "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.re.Com.)";

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5, c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie";

VISTA la legge del 2 aprile 2007, n. 40 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 (c.d. "decreto Bersani"), recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

VISTA la legge 4 dicembre 2017, n. 172 conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante "Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili. Modifica alla disciplina dell'estinzione del reato per condotte riparatorie" che all' articolo 19 quinquiesdecies ha modificato il succitato decreto legge n.7 del 2007 ed imposto "ex lege" la cadenza di fatturazione dei servizi di comunicazione elettronica, su base mensile o di multipli del mese;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";

VISTA la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, All. A recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", come modificata da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS (di seguito per brevità Regolamento) – vigente al momento della presentazione dell'istanza e pertanto applicabile *rationae temporis* alla procedura in esame;

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co. Re. Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" (di seguito per brevità "Linee guida");

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "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 (di seguito per brevità "Regolamento sugli Indennizzi") – vigente al momento della presentazione dell'istanza e dunque applicabile *rationae temporis* alla vicenda di specie, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica", ed in particolare l'articolo 3, commi 10 e 11 della medesima delibera, aggiunti dalla delibera n. 121/17/CONS, con cui l'Autorità ha disposto che: "..... (omissis)....."

10. Per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest'ultima.

11. Gli operatori di telefonia mobile che adottano una cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione su base diversa da quella mensile, informano prontamente l'utente, tramite l'invio di un SMS, dell'avvenuto rinnovo dell'offerta.";

TENUTO CONTO che gli obblighi previsti dalla citata delibera n. 121/17/CONS sono entrati in vigore a partire dal 23 giugno 2017 (termine di adeguamento per gli Operatori);

VISTA la delibera n.498/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante "Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Wind Tre S.p.a. per la violazione dell'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS;

VISTA la delibera n. 115/18/CONS, del 1° marzo 2018, recante "Diffida alla società Wind Tre Spa a eliminare gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine di cui all'articolo 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS e revoca in parte qua della delibera 497/17/CONS";

VISTO il dispositivo della sentenza n. 4913/2019 del 4 luglio 2019, con cui il Consiglio di Stato ha respinto in fase di appello il ricorso presentato dall'operatore Wind Tre avverso le predette delibere;

VISTA l'istanza GU14, acquisita al protocollo generale al n. 3086/A d.d. 08/03/2018 presentata da ~~Wind Tre S.p.A.~~ con la quale ha chiesto, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento, l'intervento Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) (di seguito per brevità Operatore o Wind);

VISTA la nota prot. n. 3443/P d.d. 14/03/2018 del responsabile del procedimento con la quale è stato comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTI tutti gli atti del procedimento, ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione e costituiscono parte integrante del presente provvedimento.

CONSIDERATO quanto segue:

• La posizione di Parte Istante

L'istante, in qualità di titolare delle utenze 3007.00000, 3002.40000, 3002.40000 e 3007.40000, oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 173/07/CONS nei confronti di Wind, contestando l'errata fatturazione a 28 giorni.

A supporto della propria richiesta, l'istante ha allegato la sola fattura W1715385211 d.d. 13/09/2017 relativa al periodo di fatturazione 07/07/2017 - 31/08/2017.

Sulla base di tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i) il rimborso relativo al conguaglio già versato.

La posizione dell'Operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A.) nella memoria 5002/A d.d. 11/04/2018, ha rilevato che prima dell'odierna controversia, alcuna segnalazione/reclamo è stata formulata dall'istante in merito alla fatturazione a 28 giorni, modalità di fatturazione tra l'altro già in vigore all'atto della stipula del contratto per il quale l'istante aveva, quindi, accettato tutte le condizioni contrattuali comprese quelle che possono essere considerate vessatorie.

Wind, inoltre, ha riferito che ai sensi e per gli effetti dell'art. 70, comma 4, del Codice, il gestore telefonico ha la facoltà, con adeguato preavviso, non inferiore a un mese di modificare le condizioni contrattuali e l'abbonato ha conseguentemente la possibilità, nel caso in cui non accetti le nuove condizioni, di recedere dal contratto senza penali.

Sul proprio operato, Wind ha riferito che la propria condotta è stata conforme agli obblighi normativi previsti e alcuna censure può essere mossa all'Operatore che

ha messo in atto tutte le misure necessarie all'adeguamento normativo previsto dal decreto legge 148/2017 convertito con legge 172/2017.

Wind ha, pertanto, chiesto il rigetto di tutte le domande dell'istante perché infondate in fatto e in diritto.

• Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento ed è proponibile.

E' d'obbligo innanzitutto rilevare che oggetto della presente controversia sono le utenze così come indicate nell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (3807700000, 3807700005, 3843272113, 3871411111 e 3807700000) e implicitamente richiamate dalla ricorrente nella successiva istanza di definizione nella quale, oltre a esser stata indicata espressamente l'utenza n. 3843272113, è stato comunque inserito il codice cliente che fa riferimento anche alle altre utenze.

L'istante sia nella fase di conciliazione che nella successiva fase per la definizione della controversia ha lamentato una generica "fatturazione emessa a 28 giorni" e, a supporto della propria contestazione, si è limitato a produrre solo la fattura W1771411111 d.d. 13/09/2017 relativa al periodo di fatturazione 07/07/2017 - 31/08/2017.

Rilevato, pertanto, che la fattispecie oggetto dell'odierno contenzioso deve essere circoscritta sulla sola contestazione della fatturazione a 28 giorni per il periodo 07/07/2017 - 31/08/2017, così come indicato nella fattura W1771411111 d.d. 13/09/2017, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte ricorrente non possono essere accolte come di seguito precisato.

E' opportuno rilevare che la delibera Agcom n. 256/16/CONS, così come modificata dalla successiva delibera n. 121/17/CONS del 15/03/2017 ha previsto quanto segue: "10. Per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest'ultima. 11. Gli operatori di telefonia mobile che adottano una cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione su base diversa da quella mensile, informano prontamente l'utente, tramite l'invio di un Sms, dell'avvenuto rinnovo dell'offerta".

Successivamente, l'articolo 19 quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172, ha modificato il decreto legge 7/2007 (decreto Bersani), convertito con modificazioni dalla legge 40/2007, aggiungendo che: "art. 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, 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'Autorità 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'Autorità 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».

Wind, quindi, in ottemperanza a quanto disposto dal comma 1 ter dell'articolo 1 del decreto legge 7/2007 aveva l'obbligo di provvedere, in particolare per le utenze mobili, alla fatturazione su base mensile, a partire dal 5 aprile 2018 (dies a quo ottenuto facendo decorrere il termine di 120 giorni dall'entrata in vigore, in data 06/12/2017, della legge 172/17 che ha modificato il decreto legge 7/2007) e conseguentemente l'istante, per le utenze in contestazione, non ha diritto ad alcun rimborso relativamente alla fatturazione a 4 settimane antecedente detto periodo (vedi anche Determina Direttoriale Agcom 20/19/DTC e contratti allegati nella memoria Wind).

Tanto premesso per le ragioni su esposte la richiesta formulata dall'istante sub i) volta a ottenere il rimborso relativo al conguaglio già versato non è meritevole di accoglimento.

Tutto ciò premesso il Comitato all'unanimità:

DELIBERA

di non accogliere l'istanza avanzata della signora C. nei confronti della Società Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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 sui siti web dell'Autorità e del Corecom FVG.

Il direttore
del Servizio Organi di Garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus