COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
Delibera n. 33/2019

Estratto del processo verbale della seduta n. 9 del 30/10/2019.

Oggetto: Definizione della controversia [illegible]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:

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3089
fax + 39 040 377 3980
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

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 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*";

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*", (di seguito Regolamento);

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*;

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*", come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017;

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 di 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 la predetta delibera;

VISTA la legge del 2 aprile 2007, n. 40 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 (di seguito 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 del 4 dicembre 2017, n. 172, di conversione, 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*";

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3980
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

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 regionale 10 aprile 2001, n.11 istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito Corecom) del Friuli Venezia Giulia;

VISTA l'istanza GU14, acquisita al protocollo generale al n. 80525474/A d.d. 23/04/2018 presentata da C... ...' 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. 5673/P d.d. 27/04/2018 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:

1. La posizione di Parte Istante

L'istante, in qualità di titolare dell'utenza n. 3[illegible]0, 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 e richiedendo il rimborso per l'errata fatturazione oltre a eventuali danni riconosciuti.

L'istante, con successiva memoria difensiva n. prot 7832/A d.d. 12/06/2018, in replica alla memoria di Wind S.p.a., ha confermato che al momento della stipulazione del contratto la fatturazione per la propria utenza era a 28 giorni ma ha ribadito che tale fatturazione, a seguito dell'intervento dell'Agcom con la delibera 121/17/CONS e della Legge 172/17, era illegittima.

Il ricorrente evidenzia che gli utenti, come stabilito dall'Agcom a seguito dell'intervenuta contrazione dei periodi di rinnovo e della fatturazione delle offerte sulla base di 28 giorni, si sono trovati in una oggettiva situazione di incertezza e confusione tale da incidere sulla libertà di valutare le diverse offerte presenti sul mercato e compiere scelte contrattuali consapevoli.

L'istante, quindi, ha osservato che con atto n. 6/17/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 3, comma 10, della delibera Agcom 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS a cui è

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3960
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

seguita l'ordinanza ingiunzione dell'Agcom n. 497/17/CONS e la successiva sentenza del Tar del Lazio del 12/02/2018 con la quale Wind è stata diffidata a "provvedere – in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese a stornare gli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23/06/2017 non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamenti fra ciclo di fatturazione quadri settimanale e il ciclo di fatturazione mensile.

Dunque, l'istante ha precisato che nella prima fattura emessa con cadenza mensile l'Operatore è tenuto a comunicare con adeguato risalto che lo storno è avvenuto in ottemperanza del presente provvedimento.

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

i) il rimborso per l'errata fatturazione;
ii) eventuali altri danni riconosciuti.

2. La posizione dell'Operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.A.) nella memoria 7025/P d.d. 29/05/2018, in primis ha rilevato, prima che 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 previso 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.

3. 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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

La controversia in esame verte sulla contestazione della fatturazione a 28 giorni per l'utenza mobile dell'istante per la quale il ricorrente nell'istanza per la definizione della controversia nei confronti di Wind si è limitato a dedurre genericamente l'errata fatturazione a 28 giorni. A supporto della propria richiesta ha allegato alla predetta istanza solamente un estratto relativo all'addebito del costo All

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel +39 040 377 3889
fax +39 040 377 3880
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

Inclusive Unlimited, relativo al periodo dal 19/09/2017 fino al 16/02/2018 nel quale tra l'altro risulterebbe un addebito su base mensile di euro 12,00. - e non a 28 giorni.

Tuttavia è 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, stabilendo: "*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 non ha diritto ad alcun rimborso relativamente all'errata fatturazione per l'utenza in contestazione relativamente ai periodi dallo stesso indicati dal 19 settembre 2017 al 16 febbraio 2018 (vedi anche Determina Direttoriale Agcom 20/19/DTC).

Tanto premesso per le ragioni su esposte la richiesta formulata dall'istante sub i) volta a ottenere il rimborso degli addebiti precedenti a tale data non è meritevole di accoglimento.

Per quanto concerne la generica e indeterminata richiesta dell'istante sub ii) di "eventuali altri danni riconosciuti" pur volendola interpretare quale riconoscimento di indennizzi, la stessa non può essere accolta a seguito del rigetto della domanda principale.

Tutto ciò premesso il Comitato all'unanimità:

DELIBERA

- di non accogliere l'istanza avanzata dalla signora [redacted] 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

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3689
fax + 39 040 377 3980
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6