

Oggetto: definizione della controversia P. Sxxx / Windtre S.p.A. (Lazio/D/471/2018)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente P. Sxxx presentata in data 18.04.20178- PROT. 2147;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha lamentato nei confronti di Windtre spa, "il malfunzionamento della linea dati, aumenti non giustificati, addebiti prima gratuiti e poi a pagamento, rimborso 28 giorni".

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto all'operatore il "rimborso di tutti i soprusi non giustificati".

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

L'operatore WINDTRE S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha chiesto che venga accertata e dichiarata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata da parte ricorrente, per la non coincidenza tra le domande formulate nel modello UG e GU14 e, quanto alla fatturazione a 28 gg, chiedeva la sospensione del procedimento in quanto la questione era ancora sub iudice dinanzi al Consiglio di Stato.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere limitatamente e parzialmente accolta per i seguenti motivi.

In primis si evidenzia che l'utente, rispetto all'UG introduce nel procedimento domande nuove le quali, per espressa previsione dell'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS non possono essere trattate.

Nell'UG l'istante ha chiesto il “rimborso per fatturazione a 4 settimane” della linea fissa e mobile.

Con il GU14 ha chiesto il malfunzionamento della linea dati, aumenti non giustificati, addebiti prima gratuiti e poi a pagamento, rimborso 28 giorni”.

È pacifico che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la *definizione* della controversia al contenuto dell'*istanza di conciliazione*.

L'oggetto della disamina, pertanto, riguarderà sole le domande proposte con l'UG.

Sulla richiesta di indennizzo per violazione della Deliberazione 121/17/CONS.

Parte istante chiede il rimborso per la “fatturazione a 4 settimane” *rectius* per la violazione della Deliberazione Agcom n. 121/17/CONS del 15.03.2017.

La richiesta è parzialmente meritevole di accoglimento.

L'Agcom ha già provveduto con propri provvedimenti a sanzionare le compagnie, dapprima con Delibera n. 499/17CONS (Tim S.p.A.); con Delibera n. 498/17/CONS (Vodafone); Delibera n. 497/17/CONS (Wind Tre); Delibera n. 500/17/CONS (Fastweb) e poi con ulteriori provvedimenti: Delibera n. 221/19/CONS (Tim S.p.A.); Delibera n. 220/19//CONS (Vodafone); Delibera n. 219/19/CONS (Wind Tre); Delibera n. 222/19/CONS (Fastweb).

Non solo.

Sempre l'Autorità ha definito i confini e gli ambiti degli indennizzi da riconoscersi agli utenti destinatari della illegittima modifica unilaterale del contratto.

La delibera n. 121/17/CONS ha ritenuto legittima la fatturazione a 28 giorni per la telefonia mobile. A tale titolo, pertanto, alcuna somma può essere riconosciuta.

Tanto premesso sul punto, la richiesta di restituzione degli importi pagati in eccedenza per le fatture emesse nel periodo 23.6.2017 5.4.2018 merita accoglimento nella parte concernente la restituzione, da parte di WINDTRE S.p.A., delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera Agcom n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS, e da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi” secondo le modalità e

per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020.

Non avendo contezza questo Corecom se parte istante sia ancora abbonato con il gestore WINDTRE S.p.A., il rimborso non può che essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il “canone giornaliero” per il numero di giorni erosi nel “periodo di riferimento” (ovvero il periodo per il quale l’utente è stato cliente dell’operatore nell’intervallo di tempo che va dal 23 giugno 2017 al 5 aprile 2018), utilizzando la seguente formula di calcolo:  $[(\text{canone mensile} \times 12) / 365] \times \text{n. di giorni erosi}$ .

Infine, relativamente alla possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, come previsto dall’articolo 19, comma 6 del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*, nel caso in oggetto, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l’importo di euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Resta salva la possibilità da parte dell’istante di adire l’Autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno.

## **DETERMINA**

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. il parziale accoglimento dell’istanza presentata dall’istante P. Sxxx nei confronti di WINDTRE S.p.A.;
2. che la società è tenuta a corrispondere all’istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura nonché a restituire gli importi corrisposti in eccedenza dall’istante per le fatture emesse sulla linea fissa nel periodo 23.6.2017 5.4.2018 da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi” secondo le modalità stabilite dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020;
3. che 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;
4. che è fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito;

5. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
6. di notificare il presente provvedimento alle parti;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to