



Determinazione dirigenziale n. 4/2020

Definizione della controversia XXX XXX / WIND TRE SPA (già WIND TELECOMUNICAZIONI SPA) - pratica n. 2017/8008/GU14

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;



VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO l'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, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 13 dicembre 2017 , con cui il Signor XXX XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con WIND TRE S.p.a. (già WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.a.) ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 13 dicembre 2017 ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il signor XXX XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con Wind TRE S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a. e da qui in seguito Wind Tre) avente ad oggetto contestazioni relative modifiche contrattuali e fatturazioni non giustificate.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX XXX nell'istanza di definizione ha rappresentato quanto segue.

Nel mese di settembre 2010 l'utente sottoscriveva un contratto telefonico con cui veniva applicata l'offerta "TUTTO INCLUSO" che prevedeva un canone mensile di Euro 23,28 IVA compresa per i primi 12 mesi e successivamente un canone mensile di Euro 39,95 IVA compresa.

L'istante riferiva che a partire dalla prima fattura relativa all'anno 2012 e fino a gennaio 2017, gli venivano addebitati canoni maggiorati dai 3 ai 7 euro senza aver ricevuto alcuna comunicazione preventiva in merito. Tali maggiorazioni venivano quantificate dall'istante in Euro 320,00.

Inoltre, dopo la comunicazione di recesso da parte dell'istante del 23 gennaio 2017 l'operatore emetteva altre tre fatture dell'importo rispettivamente di Euro 91,29, di Euro 91,29, di Euro 101,45, mai ricevute dall'utente.

Per quanto sopra l'istante chiede:

-rimborso del maggior costo di Euro 320,00;
-ritiro pratica recupero crediti per storno delle ultime tre fatture.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.a., nella memoria ritualmente depositata, riferiva che in data 10 novembre 2016 il cliente inoltrava reclamo con cui contestava i canoni. Il reclamo veniva respinto in data 21 dicembre 2016 poiché da verifiche effettuate risultava che il cliente in data 16 settembre 2010 attivava un contratto Infostrada su utenza XXXXXXXX con pt Tutto Incluso AL COSTO DI euro 24,95 in promozione al mese con IVA al 20%. Da ottobre 2011 il costo mensile passa ad Euro 42,30 al mese con iva al 21%, poi Euro 42,65 al mese per aumento dell'iva al 22%. Inoltre l'operatore sosteneva che con fattura n. XXXXXX emessa in data 1 gennaio 2014 il cliente riceveva informativa con cui gli veniva comunicato che dal primo febbraio 2014 sarebbero cambiate le condizioni contrattuali; nello specifico il canone Tutto Incluso sarebbe aumentato di Euro 1,50 al mese passando ad Euro 44,15. Wind riferiva infine che febbraio 2014 a 2017 non ci sono stati ulteriori aumenti e che l'istante ha chiesto per iscritto la disdetta del contratto nel gennaio 2017 e di averla attivata il 21 febbraio 2017. Per quanto sopra l'operatore chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, in subordine la compensazione tra le poste debito/credito.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, in ordine alla richiesta di rimborso del maggior costo di Euro 320,00. Tale richiesta non può essere accolta per i seguenti motivi.

Dai documenti del procedimento si evince che il Sig. XXX nel 2010 stipulava un contratto telefonico con Infostrada che prevedeva l'applicazione dell'offerta Tutto Incluso con canone mensile di Euro 23,28 iva compresa per i primi 12 mesi e di Euro 39,95 iva compresa per i successivi mesi. Le fatturazioni sono state regolari fino a tutto il 2011.

Dalla prima fattura dell'anno 2012 e fino a marzo 2017 le fatture prevedevano costi maggiori di quelli pattuiti.

L'operatore nella propria memoria ammetteva che l'utente aveva subito una maggiorazione dei costi ma giustificava ciò riferendo che le fatture da gennaio 2012 a gennaio 2014 contenevano l'aumento dell'iva poiché da novembre 2011 l'iva era aumentata dal 20% al 21% ed a ottobre 2012 dal 21% al 22%. Invece, le fatture per il consumo da febbraio 2014 fino a marzo 2017 oltre all'aumento dell'iva prevedevano anche la maggiorazione del costo dell'offerta di cui il cliente era stato informato con la fattura del 1 gennaio 2014 contenente l'avviso di incremento dei costi mensili dell'offerta di Euro 1,50 al mese iva incluso.

L'aumento contenuto nelle fatture per il periodo tra novembre 2011 e gennaio 2014 appare legittimo poiché giustificato dall'aumento dell'iva. Invece l'aumento contenuto nelle fatture per il periodo di consumo da febbraio 2014 a febbraio 2017 è stato causato da una modifica contrattuale unilaterale che in quanto tale doveva essere adeguatamente comunicata da parte dell'operatore.

Sul punto si osserva che l'art. 70 comma 4 del d.lgs. n. 259/2003 prevede che l'operatore deve comunicare le modifiche contrattuali al contraente con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni contenente le informazioni complete circa l'esercizio del recesso e che l'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni.

L'orientamento più recente dei Corecom delegati considera soddisfatto l'obbligo di comunicazione delle modifiche delle condizioni contrattuali anche mediante il semplice avviso in fattura. (Corecom Piemonte Determinazione dirigenziale n. 10 del 22 dicembre 2015 ; Corecom Umbria Deliberazione n. 5 del 23 gennaio 2018).

In ordine alla richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti e storno delle ultime tre fatture. Tale richiesta merita di essere parzialmente accolta per come segue.

Il sig. XXX inviava comunicazione scritta di disdetta ricevuta dall'operatore il 24 gennaio 2017. Wind nella propria memoria difensiva confermava di aver ricevuto la disdetta dall'istante e di aver provveduto alla disattivazione del contratto il 21 febbraio 2017. Nonostante la disattivazione del contratto fosse avvenuta a fine febbraio 2017 Wind continuava ad emettere fatture fino al 27 marzo 2017.

In proposito Agcom con Delibera n. 104/12/CIR ha ritenuto che *“Non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale e alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi: sono pertanto illegittime le fatture emesse in relazione ad un servizio non più usufruito.”*

Alla luce di ciò l'istante ha diritto allo storno della fattura n. XXXXXXXXXXXX del 5 aprile 2017 per la parte dei costi relativi al consumo dal 21 febbraio 2017 al 27 marzo 2017 in quanto il contratto risulta disattivato a partire dal 21 febbraio 2017.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di Euro 50,00 in favore dell'istante per le spese relative alle procedure di definizione e conciliazione.

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.a..
2. La società è tenuta a:
 - i. stornare all'istante la fattura n. XXXXXXXXXXXX del 5 aprile 2017 per l'importo relativo al consumo dal 21 febbraio 2017 al 27 marzo 2017;
 - ii. a corrispondere all'istante l'importo di Euro 50,00 per le spese di procedura.
3. La società è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 27 gennaio 2020

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente decisione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini