

DELIBERA N. 108/20

**XXXX XXXX DI XXXX XXXX XXXX XXXX / WIND TRE (VERY
MOBILE)
(GU14/24057/2018)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/07/2020;

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. 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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; 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 delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX del 29/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 29 settembre 2018 e nella memoria successivamente prodotta, la società XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX lamenta le modifiche contrattuali applicate unilateralmente dall'operatore. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: i) rimborso di quanto pagato in più a seguito delle modifiche unilaterali del contratto; ii) indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria prodotta, relativamente alla parte in diritto, così dichiara: " [...] In tema di eventuali repricing delle offerte commerciali prescelte dagli utenti, è rilevante quanto indicato proprio dall'Autorità nelle proprie pronunzie: '... tenuto conto della natura dei servizi offerti (particolarmente sensibili rispetto all'aggiornamento tecnologico ed all'andamento del mercato di riferimento) e della tendenziale durata a tempo indeterminato dei relativi vincoli contrattuali, in tale materia il legislatore ha previsto un'eccezione al principio generale per cui pacta sunt servanda ed ha riconosciuto l'eventualità che nel corso del rapporto negoziale possano richiedersi degli adeguamenti delle condizioni contrattuali inizialmente pattuite, preoccupandosi di garantire ai consumatori il contestuale diritto di recedere ad nutum dal contratto. [...] (delibera n. 111/16/CONS). Al pari, l'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (d.lgs 259/03) e l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, dispongono che le eventuali modifiche contrattuali debbano essere comunicate agli utenti con adeguato preavviso rispetto all'entrata in vigore delle modifiche stesse, ciò al fine di consentire l'esercizio del diritto di recesso (o il passaggio ad altro operatore) alle condizioni di cui al medesimo art. 70, comma 4, ossia senza penali né costi di disattivazione. Pertanto, a fronte di eventuali repricing delle offerte sottoscritte, è riconosciuta agli utenti la sola facoltà di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza costi di disattivazione. [...] Nel caso specifico, già dall'istanza stessa emerge che il convenuto gestore, in adempimento ai propri oneri informativi, aveva debitamente informato il Cliente circa la rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto ai sensi del succitato art. 70 comma 4 Codice delle Comunicazioni. [...] In merito ai fatti oggetto di contestazione, senza ulteriormente entrare nel merito della res controversa, va chiarito, altresì, che qualsivoglia richiesta dell'istante deve 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 addebitato su base mensile, con fatturazione a cadenza bimestrale. La scrivente società si è pertanto attivata adottando le misure necessarie all'adeguamento normativamente previsto. [...] Infine in merito al reclamo dell'11/05/2017 con cui il cliente reclama altre variazioni di contratto si rileva

che è tardivo, oltre ad essere infondato. Preme difatti richiamare l'art 2.3 della Carta Servizi che recita: "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it , entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione". Chiede pertanto il rigetto delle domande attoree.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere parzialmente accolte, per le motivazioni e nei termini che seguono. In relazione alla richiesta sub i), parte istante lamenta le modifiche apportate al contratto da parte dell'operatore. In base all'art. 70 co.4 del codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori possono modificare le condizioni contrattuali purché rispettino gli obblighi previsti dalla normativa in materia e cioè informino il cliente con adeguato preavviso. Rimane quindi facoltà dell'utente decidere se recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza costi di disattivazione o rimanere col medesimo gestore, accettando implicitamente tali modifiche. Nel caso di specie, è pacifico tra le parti che l'operatore, in entrambi i casi contestati, abbia provveduto ad informare l'utente con adeguato preavviso circa le successive modifiche contrattuali, segnalandole anche nelle fatture prodotte. Bisogna però rilevare che una delle modifiche contrattuali contestate rappresenta il passaggio dalla fatturazione mensile alla fatturazione a 28 giorni, ritenuta illegittima sia dall'Autorità sia dal Consiglio di Stato. Pertanto l'operatore, sebbene abbia rispettato i propri obblighi informativi, dovrà rimborsare all'utente le somme indebitamente prelevate a seguito dell'applicazione della fatturazione a 28 giorni, secondo quanto previsto dalla delibera 269/18/CONS. Nulla potrà invece essere riconosciuto in relazione alla seconda modifica contrattuale contestata. Con riferimento alla domanda sub ii), parte istante produce diversi reclami inoltrati all'operatore. In base all'art. 8 co. 4 della delibera 179/03/CSP, "in caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti". Nel caso di specie, l'operatore si limita ad affermare che i reclami non possono essere accolti, senza fornire ulteriori spiegazioni o dettagli. Di conseguenza, è possibile riconoscere in favore dell'utente un indennizzo unitario per tutti i reclami, ai sensi dell'art. 12 co. 2 del Regolamento, in quanto gli stessi vertono sulla medesima problematica, ossia la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore. Tenuto conto quindi del tempo trascorso tra il primo reclamo inoltrato in data 21.07.2016 e il momento in cui l'utente ha potuto ricevere un'adeguata risposta da parte dell'operatore, coincidente con l'udienza di conciliazione (tenutasi il 5.07.2018), al netto dei 45 giorni a disposizione per la risposta, a parte istante dovrà essere riconosciuta una somma pari al massimo previsto, ossia € 300,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla società XXXXX XXXXX XXXXX nei confronti della società Wind Tre per le motivazioni e nei termini di cui in premessa. 2. La società Wind Tre è tenuta: i. a rimborsare all'utente le somme indebitamente prelevate a seguito dell'introduzione della fatturazione a 28 giorni, come da delibera 269/18/CONS, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza; ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00, come indennizzo per mancata risposta ai reclami, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. 3. La società Wind Tre è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

3. 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.

Milano, 22 luglio 2020

IL PRESIDENTE