



**DELIBERA N. 68/2021**

**XXX / WIND XXX (VERY MOBILE)  
(GU14/342292/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 20/05/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);



VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 21/10/2020 acquisita con protocollo n. 0434968 del 21/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/05/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 01/10/2020, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 29/10/2020, nei confronti della società Wind XXX – di seguito Wind – dichiarando quanto di seguito.

L'utente, relativamente alla fatturazione a 28 giorni, lamenta che il rimborso offerto dal gestore, pari a € 23,86, oltre I.V.A. è improprio, poiché non copre il periodo di illegittima fatturazione di 18 mesi (settembre 2016- marzo 2018 e marzo 2018- ottobre 2020), rispetto al quale non riceveva alcun rimborso.

Aggiunge che il ripristino della fatturazione mensile mascherava un rincaro dei canoni (aumento 8,3%) e che in data 03/01/2020, tramite lettera raccomandata A/R, inviava reclamo, contestando l'aumento dei canoni e chiedendo ulteriori rimborsi per illegittima fatturazione da settembre 2016 a ottobre 2020.





Ciò premesso, l'utente richiede:

- a) rimborso di euro 62,45 per aumento del canone a seguito della fatturazione di 28 giorni per il periodo da settembre 2016 fino all'inizio di marzo 2018, in base all'aumento dell'8,3%
- b) rimborso di euro 81,20, per aumento del canone a seguito della fatturazione di 28 giorni per il periodo da marzo 2018 fino a ottobre 2020;
- c) ritorno alla fatturazione bimestrale.

L'istante, fuori dai termini di cui dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, presenta memoria di replica e documentazione.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind XXX, con memoria prot. AL/ 0518385 del 07/12/2020, dichiara quanto segue, chiedendo il rigetto delle domande avversarie, poiché infondate in fatto e in diritto.

Dal 2010, l'istante è titolare di un contratto relativo alla linea telefonica n. 051XXXX994 con accesso ULL.

In data 10 luglio 2016, emetteva il conto telefonico n. 7311482213, in cui comunicava la modifica delle condizioni contrattuali dal mese di settembre 2016, a seguito delle quali *“i canoni e i contenuti delle offerte in abbonamento a Wind Infostrada si rinnoveranno ogni 4 settimane, invece che mensilmente e pertanto il conto telefonico sarà emesso ogni 8 settimane, invece che bimestralmente. È prevista la possibilità di esercitare il diritto di recesso dai servizi Wind Infostrada o passare ad altro operatore, senza penali, né costi di disattivazione entro il 31 agosto 2016”*.

Aggiunge che il diritto di recesso non veniva esercitato dalla parte.

In data 24 gennaio 2018, emetteva il conto telefonico n. W1802088955, con cui veniva comunicata all'istante la modifica delle condizioni contrattuali, relativa *“alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla legge n. 172/2017, in forza delle quali Wind Infostrada, a decorrere dal 5 aprile 2018, avrebbe addebitato il costo delle offerte/opzioni su base mensile e la fatturazione sarebbe stata emessa con cadenza bimestrale, con possibilità di esercitare il diritto di recesso dai servizi Wind, o passare ad altro operatore, senza penali, né costi di disattivazione, nei 30 giorni precedenti il 5 aprile 2018”*.

Anche in tale occasione, l'utente non esercitava il diritto di recesso.



Proponeva un ristoro di euro 23,86, oltre I.V.A, ovvero la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, calcolata con il criterio dei cosiddetti “giorni erosi”, secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 269/18/CONS.

In data 03/01/2020, l’utente inviava reclamo, contestando la predetta cifra e chiedendo rimborsi ulteriori, pari a euro 143,65.

La richiesta non veniva accolta, atteso che dalle verifiche effettuate non risultava alcuna anomalia.

### 3. Motivazione della decisione

L’istante eccepisce di avere diritto ad un rimborso di euro 62,45, per aumento del canone a seguito della fatturazione a 28 giorni, da settembre 2016 a marzo 2018 e di euro 81,20, da marzo 2018 a ottobre 2020, calcolato in base all’aumento dell’8,3%, chiedendo il ritorno alla fatturazione bimestrale, con riferimento all’utenza fissa n. 051XXXX994.

Preliminarmente, si rileva che la documentazione prodotta dall’istante in data 13/01/2021, risulta essere tardiva rispetto alla tempistica prevista dall’art. 16, comma 2, dell’allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, nel quale è stabilito che “...entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica” e pertanto, non può essere presa in considerazione.

La richiesta sub a) merita accoglimento, per i motivi di seguito indicati.

L’operatore allega la fattura n. 7311482213, del 10/07/2016(periodo di fatturazione 01/05/2016 - 30/06/2016), nella quale l’istante veniva informato circa la fatturazione a 28 giorni, in conseguenza della quale il costo dei servizi sarebbe stato addebitato ogni 4 settimane, anziché su base mensile e che il conto telefonico sarebbe stato emesso ogni otto settimane, anziché bimestralmente, con possibilità di recedere senza penali, né costi di disattivazione, entro il 31 agosto 2016, diritto che non veniva esercitato dalla parte.

Altresì, versa in atti la fattura n. W1802088955 del 24/01/2018, nella quale l’utente veniva informato che la Legge n. 172/2017, riconosceva l’illegittimità della fatturazione a 28 giorni, con la conseguenza che i costi dei servizi sarebbero stati addebitati su base mensile e la fatturazione sarebbe avvenuta con cadenza bimestrale, con possibilità di recedere senza penali, né costi di disattivazione, nei 30 giorni precedenti il 5 aprile 2018, diritto che non veniva esercitato dalla parte.



Il gestore, come dichiarato in memoria, proponeva un ristoro di euro 23,86 + IVA, ovvero la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, calcolata con il criterio dei cosiddetti “giorni erosi”, secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 269/18/CONS.

Inoltre, dichiara che con lettera raccomandata A/R del 03/01/2020 (allegata dalla parte, senza ricevuta) l’utente contestava il ricalcolo effettuato dall’operatore chiedendo rimborsi ulteriori, che quest’ultimo non accoglieva (riscontro del 23/01/2020, allegato dall’operatore).

Ciò premesso, con riferimento al tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato con sentenza n. 4913/2019 del 4 luglio 2019, ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera n. 115/18/CONS, in cui veniva rilevato nei confronti della Società Wind XXX il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione. In particolare, si constatava che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi”.

Alla luce di ciò, merita accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi” secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

La domanda sub b) non merita accoglimento, poiché l’utente non produce adeguata documentazione comprovante un comportamento illegittimo da parte del gestore, tale per cui si possa sostenere la fondatezza della domanda. Peraltro, agli atti risulta depositata fattura n. W1802088955, con cui veniva comunicata all’istante la modifica delle condizioni contrattuali, relativa *“alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla legge n. 172/2017, in forza delle quali Wind Infostrada, a decorrere dal 5 aprile 2018, avrebbe addebitato il costo delle offerte/opzioni su base mensile e la fatturazione sarebbe stata emessa con cadenza bimestrale, con possibilità di esercitare il diritto di recesso dai servizi Wind, o passare ad altro operatore, senza penali, né costi di disattivazione, nei 30 giorni precedenti il 5 aprile 2018”*. L’utente, pertanto, a fronte delle nuove disposizioni contrattuali, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

Non è meritevole di accoglimento nemmeno la richiesta sub c), atteso che l’operatore, in conformità a quanto previsto dalla L. n. 172/2017, ha ripristinato la fatturazione su base bimestrale, come risulta dalle fatture allegate dallo stesso e dunque, la domanda risulta già soddisfatta.





## DELIBERA

1. Accoglie parzialmente la richiesta della Sig.ra XXX, nei confronti della società Wind XXX
2. L'operatore, relativamente all'utenza fissa 051XXXX994, è tenuto alla restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato. La Società Wind XXX. deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione del presente atto.
3. La Società Wind XXX è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.

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.

Bologna, 20/05/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

