

Verbale n. 5

Adunanza del 27 marzo 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventisette del mese di marzo, in Torino, alle ore nove e trenta, presso la sede del Corecom, piazza Solferino 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario, e con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 26 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 12/2016 – XXX BESSONE / WIND TRE S.p.A. (già WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.).

VISTA la legge 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 legge 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/12/2016 con cui il signor XXX BESSONE ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A., di seguito Wind) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, in riferimento all'utenza XXX, rappresenta:

- a) che verificando la fattura n. 7414593007 del 15/9/2015 notava gli erano stati addebitati costi per i servizi "Canone in vista" e "Contributo dettaglio delle chiamate allegato al conto telefonico" sia per detta fattura che per quelle precedenti e successive;
- b) che Wind, per i servizi descritti, passati da gratuiti a pagamento, doveva informare il cliente ed essere certo che il medesimo ne avesse compreso il costo e avesse libertà di recedere con riferimento agli stessi;
- c) che l'operatore avrebbe dovuto inviare informativa appositamente dedicata e a mezzo raccomandata o effettuare una richiesta telefonica con chiamata registrata;

In base a detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso dei servizi citati e addebitati;
- 2) un rimborso di € 200,00 per disagi subiti e istruzione della controversia.

Nella memoria difensiva, l'operatore rappresenta che:

- i servizi "In vista" e "Dettaglio chiamate" sono diventati a pagamento come da informativa fornita sulla fattura n. 7404140067 emessa in data 11/3/2015 sulla quale è presente apposita nota nella quale sono espressi i costi dei servizi, le modalità di disattivazione degli stessi, la data di decorrenza della variazione contrattuale (1° maggio 2015), la possibilità per il cliente di visionare comunque gratuitamente il dettaglio chiamate nell'Area Clienti di Infostrada.it nonché la possibilità e la modalità di esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice della comunicazioni elettroniche;
- che la fattura predetta, contenente la comunicazione di variazione delle condizioni contrattuali, risulta essere stata pagata manualmente in data 12/4/2015;
- che la fattura 7407644666, riferita al bimestre marzo-aprile 2015, non presenta addebiti;
- che a decorrere dalla fattura 7407644666, per il bimestre maggio-giugno 2015, la variazione contrattuale si ritiene accettata considerato che il cliente non ha espresso il diritto di recesso;
- il ricorrente non presenta reclami ma deposita direttamente istanza al Corecom.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le istanze formulate dall'utente non possono essere accolte.

In primo luogo, la domanda di rimborso dei servizi per l'intervenuta rimodulazione, di cui al punto 1), considerata dall'utente illegittima, è infondata.

E' noto che ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione) gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni).

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché

espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso senza penali, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ritenute più convenienti.

Dalla documentazione in atti, risulta che Wind, con la fattura 7404140067, emessa il 11/3/2015 per il periodo di riferimento gennaio – febbraio 2015, ha inoltrato all'utente, nella sezione "In primo piano", al paragrafo "Modifica delle condizioni di contratto del servizio telefonico In Vista e del servizio Dettaglio delle Chiamate", la comunicazione che dal 1° maggio 2015, ai sensi dell'art. 13 delle Condizioni generali di contratto, i servizi sopracitati avrebbero avuto un costo rispettivamente di € 1,00 (IVA inclusa)/mese e € 0,60 (IVA inclusa)/fattura. La nota reca inoltre le modalità di disattivazione dei servizi e l'informativa relativa alla possibilità di recedere senza penali né costi di disattivazione, e risponde a quanto richiesto dal soprarichiamato art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Controparte non ha replicato alle difese dell'operatore che hanno ricostruito contenutisticamente e temporalmente la vicenda oggetto di contestazione. In particolare, la mancata ricezione di detta fattura non è stata contestata dall'istante, risultando anzi la medesima essere stata saldata. Inoltre, le modifiche oggetto di contestazione sono state addebitate per la prima volta correttamente nella fattura emessa in data 11/7/2017, riferentesi al bimestre maggio-giugno 2015.

Atteso che nel caso di specie il comportamento dell'operatore è risultato conforme alla normativa, ne consegue non può essere accordato all'utente il rimborso dei servizi richiesto al punto 1).

Parimenti va respinta la domanda di cui al punto 2) di "rimborso di € 200,00 per disagi subiti e istruzione della controversia", reinterpretata come richiesta di indennizzo essendo la competenza del Corecom limitata in tal senso secondo quanto previsto dall'art. 19, comma 4 del Regolamento, che avrebbe potuto essere riconosciuta solo nel caso di accertamento della condotta illegittima dell'operatore.

B) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Inoltre, secondo quanto previsto dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali per cui all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, mentre dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale tra le parti.

Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

- il rigetto delle domande di cui ai punti 1) e 2), presentate dall'istante con GU14 n. 1.11.12.5/12/2016 nei confronti di Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore* XXX;
- la compensazione delle spese del procedimento.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte