

Verbale n. 8

Adunanza del 19 luglio 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno diciannove del mese di luglio, alle ore 14.00 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 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 dell'avvocato Marita Gugliermetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 37 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 446/2017 – XXX ROBBIANO/ WIND TRE SPA (già H3G SpA)

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 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 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. 1.11.12.5/446/2017 del 29.10.2017 (prot. 40183/A0305A del 30/10/2017) con cui il Sig. Robbiano XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società WIND TRE SPA (di seguito, WIND) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 13.11.2017 (prot. 42649/A0305A) con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 19.03.2018 (prot. n. 11620/A0305A) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 29/03/2018;

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 dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

. L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta:

- a) Di aver ricevuto nel giugno del 2017 un sms da parte dell'operatore di modifica delle condizioni contrattuali che prevedeva la possibilità di recedere dal servizio e/o passare ad altro operatore senza penali;
- b) Di essere passato ad altro operatore nell'ambito della tempistica prevista chiedendo la restituzione del credito residuo;

- c) Che, nonostante fosse stato previsto il recesso senza spese, venivano addebitati €. 1,60, mai restituiti nonostante numerose richieste.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. la restituzione di €. 1,60 indebitamente trattenuti;
- ii. la corresponsione della somma di €. 250,00 per disagi subiti e per mancata risposta al reclamo.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che i costi relativi al trasferimento del credito residuo sono previsti dall'art. 8.2 delle Condizioni generali di contratto;
- che l'operatore ha fornito riscontro scritto al Sig. Robbiano indicando il costo dell'operazione di trasferimento e pertanto la correttezza dell'addebito.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, chiede il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. Robbiano.

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.

Con specifico riferimento alla domanda sub 12, e cioè "*corresponsione della somma di €. 250,00 per i disagi subiti*" si rileva che la stessa non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

B) Nel merito

B.1) Sulla domanda di restituzione della somma di €. 1,60

Il Sig. Robbiano ha lamentato di aver ricevuto nel giugno del 2017 un sms con il quale l'operatore comunicava l'imminente modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, prevedendo la possibilità di recedere dal servizio e/o passare ad altro operatore senza penali.

A seguito di tale comunicazione l'odierno ricorrente decideva di migrare la propria utenza telefonica presso altro operatore, nel rispetto della tempistica prevista, chiedendo contestualmente la restituzione del credito residuo.

Lamenta tuttavia il Sig. Robbiano che, nonostante fosse stato previsto il recesso senza spese, venivano addebitati €. 1,60, che non venivano mai restituiti nonostante le numerose richieste.

L'operatore a tale proposito ha eccepito che l'accredito di €. 1,60 è riferito ai costi relativi al trasferimento del credito residuo, così come previsti dall'art. 8.2 delle Condizioni generali di contratto.

Il Sig. Robbiano ha allegato alla propria istanza un documento esplicativo relativo alle modifiche "Power10 e Power11" – "Modifiche a partire dal 3 luglio 2017", con riferimento al piano tariffario, che testualmente riporta la seguente dicitura:

"Le modifiche saranno applicate a partire dal 3 luglio 2017 e sarà possibile recedere dal servizio e/o passare ad altro operatore senza penali entro il 2 luglio 2017 [...]"

Il tenore letterale delle citate dicitura consente pertanto di ritenere che tale clausola contrattuale sia riferita esclusivamente ai costi relativi alle penali che eventualmente gli operatori possono addebitare in caso di recesso anticipato dal contratto di telefonia, ma non si estenda ad ulteriori eventuali costi connessi al trasferimento del credito residuo, come nel caso di specie.

A tale proposito si reputa utile richiamare le Condizioni generali di contratto che l'utente ha dichiarato di conoscere ed accettare all'atto della sottoscrizione della modulistica predisposta dall'operatore in data 5/02/2014, come risulta dal documento allegato agli atti.

8.2 – Il Cliente che sia titolare di un Credito Residuo acquistato, inerente il servizio di telefonia mobile, a seguito della richiesta del servizio di portabilità del numero, può cedere pro solvendo tale credito al Recipient. Nel caso il Cliente chieda a "3" l'attivazione del servizio di Portabilità del Numero, l'efficacia della cessione del credito acquistato al netto dei costi sostenuti dal Donating al netto di traffico omaggio previsto o comunque associato al piano telefonico a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica attivi è, comunque, subordinata all'attivazione, in favore del Cliente, dei Servizi UMTS richiesti, con mantenimento del precedente numero telefonico, ed avrà effetto nei confronti del Donating secondo modalità previste dagli accordi interoperatore e del Regolamento di servizio della portabilità del numero.

Pertanto, essendo stato contrattualmente previsto un costo a carico del cliente per il trasferimento del credito residuo nel caso di richiesta di portabilità del numero presso altro operatore, si ritiene di rigettare la domanda di restituzione della somma di €. 1,60.

B2. Sul mancato riscontro al reclamo

Parte ricorrente ha depositato copia del reclamo del 18/06/2017, inviato via e-mail, a cui ha fatto seguito l'ulteriore e-mail inviata in data 3/07/2017.

Dalla documentazione agli atti risulta altresì depositata la nota (trasmessa anch'essa tramite e-mail in data 22/07/2017 dal servizio clienti Wind) di riscontro al reclamo, attraverso la quale l'operatore ha comunicato che per "l'importo a credito trasferito a seguito di port-out verso altro gestore è previsto un costo di €. 1,60, pertanto l'importo è corretto".

A seguito di tale riscontro il Sig. Robbiano inviava e-mail del 22/07/2017 (anch'essa depositata agli atti) comunicando di aver ricevuto la risposta relativamente al mancato

accredito di €. 1,60 a seguito portabilità verso altro gestore del numero 373/5135200 e insistendo nella richiesta di rimborso.

Stanti pertanto tali risultanze si ritiene di rigettare la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

Rigetto della domanda presentata da Robbiano XXX residente in XXX, con GU14 n. 1.11.12.5/446/17 nei confronti di WIND TRE SPA, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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