

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 20 DEL 19 FEBBRAIO 2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(De Marco Pxxxx c/ Wind Tre XXXXX – n. utenza 392XXXXX)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza del 2 maggio 2018, prot. n. 20350, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 7 maggio 2018, prot. n. 21057 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 6 giugno 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

VISTA la memoria presentata, a mezzo e-mail, il 12 giugno 2018, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 26 novembre 2018;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante ha riferito che l'operatore in questione ha modificato unilateralmente il precedente piano tariffario - SuperTua 2007 - introducendo un nuovo piano, denominato "TuaMatic" che prevede un aumento del costo delle telefonate, degli SMS e della connessione internet, oltre ad una limitazione dell'autoricarica che non può superare 50,00 euro.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 17 aprile 2018, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) *"il ripristino del piano tariffario posseduto ed indennizzo per il disagio subito di euro 1.000,00"*;
- b) *"l'indennizzo di euro 5.000,00, qualora non fosse tecnicamente possibile il ripristino del piano"*;
- c) *"l'attivazione di promozione gratuita che consenta di chiamare verso tutti i numeri (almeno un'ora al giorno) e internet gratuito (almeno 5 GB al mese)"*.

Il 6 giugno 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza, ai sensi dell'art 19, commi 4 e 5, delibera 173/07/CONS, con riferimento alla richiesta di "ripristino del piano tariffario" e alla domanda di indennizzo *"per tutti i disagi subiti"*, giacché entrambe le richieste esulano dai poteri concessi a questa Autorità dal sopra citato Regolamento.

Senza rinunciare alle eccezioni preliminari, per mero tuziorismo difensivo, la resistente ha, comunque, precisato che l'utente, in relazione alla operazione di rimodulazione tariffaria, ha ricevuto esaurive informazioni. L'operatore, difatti, nel periodo antecedente alla campagna di rimodulazione, ossia nel mese di marzo 2016, ha iniziato una campagna informativa, avvisando la propria clientela della rimodulazione del profilo tariffario "Super

tua Più 2007" che sarebbe avvenuta nel mese di maggio 2016, e della possibilità di recedere dal nuovo piano gratuitamente e senza penali, entro il mese di aprile 2016.

Nello specifico, l'istante è stato informato tramite SMS che, a sua volta, rinviava al sito istituzionale di WindTre, in cui era indicate le condizioni dell'offerta, la data della modifica, il nuovo prezzo e le modalità di disattivazione, per poter recedere gratuitamente, in caso di non accettazione, osservando che è ormai pacifica nella giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la legittimità delle comunicazioni relative alle variazioni contrattuali, mediante messaggi di testo, ovvero SMS.

Nel merito, ha richiamato dettagliatamente l'art. 22.1 delle Condizioni generali di contratto che consente agli operatori la rimodulazione dei propri piani tariffari, nonché l'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni elettroniche – D.Lgs. 259/03 – che prevede la possibilità per gli utenti di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali, tra le quali rientrano le modifiche dei piani tariffari, e, infine, ha richiamato l'art. 15 della propria Carta dei Servizi, rubricato – Informazioni ai clienti – in applicazione di quanto previsto dall'art. 70.4 del D.Lgs. 259/03.

In conclusione, ha sottolineato che l'odierno istante non ha mai inviato alcun reclamo, per contestare gli addebiti, ha soltanto presentato l'istanza di conciliazione nel mese di aprile 2017, a distanza di quasi un anno dalla variazione contrattuale.

Per questi motivi, avendo adempiuto ai propri obblighi contrattuali, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto che in diritto.

All'udienza del 26 novembre 2018, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

PRELIMINARMENTE, si accolgono le eccezioni di inammissibilità/improcedibilità sollevate dall'operatore, in ordine alla richiesta di indennizzo per i "disagi subiti" e per "il ripristino del piano tariffario", per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo Ufficio ritiene che le richieste formulate da parte istante, non siano accoglibili, per la motivazione che segue.

La vicenda oggetto della presente disamina riguarda la rimodulazione del piano tariffario "Super Tua Più" sottoscritto dall'istante.

In relazione alla rimodulazione del piano tariffario deve rilevarsi che la resistente ha provveduto a comunicare preventivamente, secondo le modalità previste all'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'intenzione di procedere alla rimodulazione del piano tariffario "Super Tua Più" e, di conseguenza, la doglianza dell'istante in ordine alla illegittimità della operazioni di rimodulazione tariffaria appare priva di fondamento.

A supporto di tale assunto, si evidenzia che sugli adempimenti effettuati dalla resistente in occasione dell'operazione di rimodulazione tariffaria che ha interessato la totalità dei sottoscrittori del piano tariffario "Super Tua Più" è già intervenuta l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con la Delibera n. 649/07/CONS disponendo l'archiviazione "per insussistenza della violazione" dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. **De Marco P.** nei confronti delle società Wind Tre.

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

2. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
3. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale, e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

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

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 19 febbraio 2019

Il Responsabile del Procedimento

F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F. to Avv. Rosario Carnevale