

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### DELIBERAZIONE N.69

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Oliverio Xxxxx c/ Wind Telecomunicazioni xxx.

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/04/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Xxxxxrio Carnevale, Direttore del Co.re.com;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 6 novembre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 48295, con cui la Sig.ra Oliverio Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Wind Telecomunicazioni xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/O7/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 13 novembre 2012 (prot. n. 49428), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

l'avviso di convocazione (prot. n. 49878 del 14 novembre 2012) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 4 dicembre 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di mancata comparizione dell'operatore, redatto in data 4 dicembre 2012, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra Oliverio Xxxxx, titolare di utenza di rete mobile con numero xxxxx, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Wind Telecomunicazioni xxx, lamentando l'inadempimento contrattuale dell'operatore, per violazione degli obblighi di buona fede e correttezza ed assumendo che la società resistente avesse modificato unilateralmente i termini contrattuali, in violazione delle norme vigenti.

In particolare, l'istante dichiarava:

- di essere titolare di una sim prepagata-ricaricabile, sulla quale era attiva, da tempo, l'opzione denominata "Noi Italy", al costo mensile di € 7,00 per 240 minuti di traffico verso tutti i numeri Wind e verso le numerazioni fisse sul territorio nazionale;
- di avere ricevuto, nel mese di maggio 2012, mediante sms, una comunicazione di variazione del costo mensile della promozione, che sarebbe passata da € 7,00 ad € 7,50 (rileva, l'istante, che la comunicazione di che trattasi era sprovvista dei requisiti minimi previsti dall'art. 70 comma 4 del Codice del consumo, in particolare, per il mancato rispetto di un adeguato termine di preavviso e per la carenza informativa circa l'esercizio del diritto di recesso);
- di avere inoltrato all'indirizzo dell'operatore una contestazione, in data 16 luglio 2012, in cui lamentava la violazione contrattuale, avanzava richiesta di ripristino delle condizioni antecedenti e, ove non possibile, di indennizzo/risarcimento per la somma di € 500,00;
- di non avere ricevuto alcuna risposta a detto reclamo/diffida, entro il termine contrattualmente previsto dalla Carta dei servizi.

In relazione alla controversia, l'istante richiedeva, senza esito, l'esperimento del tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio di Cosenza: dal verbale agli atti emerge che l'operatore non ha aderito alla procedura conciliativa.

Con la presente istanza di definizione, la ricorrente chiede un indennizzo di € 800,00, per il disagio subito e per la mancata risposta al reclamo.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contestava integralmente le argomentazioni di parte avversa, evidenziando, in particolare, che:

- l'sms di comunicazione delle variazioni contrattuali veniva inviato all'odierna istante in data 20 marzo 2012, con il seguente testo: *"Gentile Cliente, dal 30/4/2012 il costo mensile dell'opzione Noi Italy passa da 7 a 7,5 €. Può disattivare l'opzione inviando NOI ITALY NO al 4033. In caso di promo su tale costo la modifica si applica alla fine della promozione. Ha diritto di recedere senza costi entro il 29/04. Info su area clienti di wind.it"*;
- in data 27 aprile, l'istante contattava il servizio clienti Wind per ricevere ulteriori informazioni in merito all'opzione suddetta, ma non manifestava alcuna volontà di recesso;
- in mancanza di disdetta, Wind effettuava la variazione contrattuale, con effetto dal 1 maggio 2012 e con addebito del nuovo importo dal successivo 27 maggio (il costo della promozione passava, dunque, da € 7,00 ad € 7,50 mensili);
- in data 30 agosto 2012 l'istante inoltrava, con raccomandata A/R, una contestazione, contenente l'invito-diffida a che l'operatore ripristinasse le precedenti condizioni economiche ed, in mancanza, formulava richiesta risarcitoria;
- in data 10 ottobre, Wind riscontrava negativamente il reclamo, ribadendo di avere ottemperato alle prescrizioni dell'art. 70 del Codice del Consumo e rassicurando, nuovamente, la cliente che avrebbe potuto, anche allora, richiedere la disattivazione dell'opzione, senza incorrere in alcuna penale;
- anche a seguito di detta comunicazione, l'istante manteneva attiva l'opzione, non manifestando alcuna volontà di segno contrario.

Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto integrale, per infondatezza, di tutte le domande proposte dall'istante, con ogni conseguenza di legge.

## Motivi della decisione

### 1. Nel rito

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

Ancora, in via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che l'operatore resistente non ha aderito né al tentativo di conciliazione, promosso dall'istante presso la Camera di Commercio di Cosenza, né all'udienza di discussione di secondo grado, indetta presso questo Corecom.

### 2. Nel merito

Forma oggetto dell'odierna controversia l'asserita modifica unilaterale delle condizioni di contratto in violazione della normativa vigente e la mancata risposta al reclamo dell'utente.

Dall'esame dei documenti esibiti agli atti e dal tenore della memoria difensiva dell'operatore resistente, emerge che la comunicazione di variazione contrattuale, inoltrata - a mezzo di sms - all'odierna istante, è in linea con la specifica normativa di riferimento. In particolare con il disposto di cui all'art. 70 del Codice del Consumo, sia per

quanto concerne l'osservanza, da parte dell'operatore, del termine di preavviso (che non deve essere inferiore ad un mese rispetto alla data della modifica contrattuale), sia per quel che riguarda il contenuto della comunicazione (che deve essere chiara ed esauritiva), sia, infine, per quel che concerne l'informativa circa il diritto, per l'utente, di recedere, senza alcun costo aggiuntivo, qualora non accetti la proposta di variazione contrattuale.

Si evidenzia, altresì, come emerge dall'istruttoria, che, in assenza di alcuna manifestazione di recesso da parte della cliente, l'incremento contrattuale è stato disposto a decorrere dal mese di maggio 2012, ovvero nel rispetto del termine di preavviso, per come sopra precisato.

Inoltre, dall'esame degli atti esibiti a cura della resistente, emerge che l'istante ha provveduto a contattare il servizio clienti, in data 27 aprile 2012, chiedendo chiarimenti in merito al rinnovo dell'opzione di che trattasi, ma, nelle settimane seguenti, non si è avvalsa della facoltà di esercitare il recesso dal contratto.

Da tutto quanto sopra esposto, può agevolmente concludersi che la variazione contrattuale in parola è stata effettuata nel rispetto di tutte le prescrizioni imposte dalle norme vigenti e, pertanto, nessun inadempimento contrattuale può ravvisarsi, per ciò stesso, nella condotta della società resistente.

Quanto al lamentato mancato riscontro al reclamo/diffida del 30 agosto 2012, l'operatore deposita agli atti una missiva di riscontro, datata 10 ottobre 2012, in cui si respinge il reclamo dell'utente, argomentandone le ragioni con sufficiente chiarezza ed esauritività.

La missiva non risulta tardiva rispetto al termine di 45 giorni, prescritto dall'art. 3.2 della Carta dei Servizi Wind, considerato che, dalla data di inoltro del reclamo/diffida (30 agosto 2012) alla data del riscontro (10 ottobre 2012), detto termine non risulta interamente trascorso.

Ciò stante, la relativa domanda di indennizzo non può trovare accoglimento.

In conclusione, non ravvisandosi, nella condotta dell'operatore resistente, alcun inadempimento contrattuale per gli inconvenienti sopra riferiti, si ritiene di dover rigettare integralmente, per infondatezza, l'odierna domanda di definizione.

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti in entrambi i gradi della controversia, di stabilire che la società Wind corrisponda alla ricorrente la somma di € 50,00 per le spese di procedura, atteso che il medesimo operatore non ha aderito né all'udienza di conciliazione, né a quella finalizzata alla definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, Avv. Xxxxxrio Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;  
Vista la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

1) Il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Oliverio Xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia, disponendo, comunque, che la società resistente versi alla ricorrente, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00);

2) Resta salva la possibilità per la ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

5) La Società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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.

#### **I Componenti**

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

F.to Avv. XXXXXRIO Carnevale