

CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 170 DEL 12 -07- 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx Carino c / Ex H3G xxxx (oggi Wind Tre xxxx) n. utenze xxxxxx – xxxxxx – xxxxxx

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, 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;

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: "*a/ 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, acquisita al prot. n. 14760 del 31 marzo 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail in data 05 maggio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 15 maggio 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria difesa nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e valutate le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Wind Tre (Ex H3g) del 15 novembre 2017;

CONSIDERATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi meglio specificati nell'atto introduttivo del presente procedimento da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso anch'esse da intendersi, qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi specificamente esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 30 marzo 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE devono essere dichiarate inammissibili le domande avanzate dal ricorrente nei suindicati punti 3), 4) e 5) della memoria difensiva in quanto non hanno formato oggetto del cd. primo grado di giudizio, come si evince dal raffronto dell'istanza UG del 02 marzo 2017 prot. n. 9992 col verbale di mancata conciliazione del 30 marzo 2017;

NEL MERITO, si osserva quanto segue .

Il ricorrente in data 13 dicembre e 14 dicembre 2014 ha sottoscritto tre proposte di abbonamento, con le quali chiedeva l'attivazione di tre numerazioni, tutte associate all'acquisto di tre terminali col pagamento a rate. Tale offerta prevedeva, a fronte di una serie di vantaggi per l'utente quali ad esempio l'applicazione di tariffe più convenienti e la possibilità di acquistare, tramite rateizzazione - in fattura - del prezzo, i terminali associati all'offerta, l'impegno del cliente a rimanere vincolato 30 mesi, onde consentire al gestore di ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto. Prima della scadenza dei rispettivi vincoli contrattuali, il sig. Carino ha proceduto alla risoluzione di ciascun contratto e alla restituzione dei prodotti (eccezion fatta per la numerazione 366/3386XXX in relazione alla quale i prodotti sono ancora in suo possesso), nonché a chiedere la restituzione della somma di € 1.935,17 pagata, a dire del ricorrente, a titolo di canoni per l'acquisto dei terminali nonché per gli anticipi versati. Sul punto l'art. 6.1 del Regolamento di servizio Vendita a rate prevede che : " il terminale viene acquistato dal cliente che ne diviene immediatamente proprietario al momento del ritiro e dell'eventuale importo iniziale. Il cliente mantiene dunque l'obbligo, ai sensi dell'art. 5, al pagamento di tutte le rate mensili in cui il prezzo viene ripartito". Il successivo art. 10.5 statuisce poi che: " in caso di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 10.2 il cliente è comunque tenuto al versamento in un'unica soluzione delle rate residue e non ancora corrisposte relative all'acquisto del terminale. Da ciò consegue che gli importi versati dal ricorrente costituiscono il corrispettivo per l'acquisto del terminale, essendo lo stesso il proprietario del telefono e del modem acquistato. La relativa domanda, pertanto, è rigettata.

Con specifico riferimento ai lamentati addebiti di somme per il servizio " Opzione 4G LTE", dalla documentazione in atti, risulta che tale opzione per un certo tempo ha formato oggetto di una promozione gratuita, e solo successivamente è divenuta a pagamento . Nel caso di specie, però, non si è in presenza di un'attivazione di un nuovo servizio, bensì di una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali inserita dalla società resistente come risulta dal documento, allegato alla fattura n. 1637360XXX, denominato: "modifica delle condizioni di offerta dell'opzione 4G LTE", ove veniva comunicato al ricorrente che "... dal mese di Agosto 2016 il costo di rinnovo dell'opzione 4G LTE passa da € 0 a € 1 al mese iva inclusa..". Orbene, il 30 settembre 2016 il ricorrente ha inviato all'operatore, a mezzo PEC, una comunicazione in cui manifestava la volontà di non accettare la modifica contrattuale in questione. Ciò nonostante, la sua richiesta è rimasta ineficace. In tema di modifica delle condizioni contrattuali, l'art. 6 della delibera n. 519/15/CONS statuisce al comma 2 che : " *Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche*". Per quanto esposto, pertanto, deve riconoscersi al ricorrente, in relazione alle numerazioni oggetto del presente contenzioso, il

rimborso/storno della somma addebitata a titolo di servizio 4G LTE a partire dalla data in cui egli ha intimato la disattivazione del servizio, ovvero dal 30 settembre 2016. Non può, invece, riconoscersi alcun indennizzo al ricorrente atteso che la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali non rientra tra le fattispecie previste dalla delibera 73/11/CONS.

In relazione alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, essa è rigettata in quanto gli stessi si ritengono riscontrati attraverso il confronto avvenuto tra le parti in sede di esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. In tale occasione, infatti, l'utente ha avuto la possibilità di confrontarsi con l'operatore e chiedere le opportune delucidazioni.

Per quanto concerne infine le spese di procedura, considerata la quasi integrale infondatezza del ricorso, non sussistono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente Carino I. nei confronti di H3G (oggi Wind Tre), per il che questi è tenuto a rimborsare/stornare allo stesso la somma illegittimamente addebitata a titolo di servizio "Opzione 4G LTE" a partire dal 30 settembre 2016;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) 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";
- 4) 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, 12 Luglio 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale