CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Componenti Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto Carla Combi

Deliberazione n. 56 del 3 giugno 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/184905/2019) XXX XXX / EOLO SPA.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	**X**	
Nerino Chiereghin	**X**	
Fabrizio Comencini	**X**	
Marco Mazzoni Nicoletti	**X**	
Luigi Perissinotto	**X**	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l’istanza di XXX XXX del 07/10/2019 acquisita con protocollo n. 0424068 del 07/10/2019;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, quanto segue:

1. **La posizione dell’istante**

UTENTE dichiara quanto segue:

cambio piano tariffario non richiesto con aumento del canone mensile attuale; contratto in vigore presenta però la dicitura PER SEMPRE disattesa dall'operatore.

Pratica commerciale scorretta

Chiede:

i. l'applicazione di uno sconto continuativo al fine di ripristinare l'importo precedente;

ii. un indennizzo *una tantum* pari ad euro 500,00 vista la gravità dell'operato.

2. **La posizione dell’operatore**

EOLO dichiara quanto segue.

Nel gennaio 2016, su richiesta della società XXX XXX, veniva attivato il contratto di servizio di accesso a internet denominato "Eolo Professional 0 Limiti" che prevedeva un canone mensile di euro 29,90 in promo, regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i servizi EOLO sottoscritte dall'utente in fase di richiesta di attivazione del servizio.

Il primo giugno 2019 l'operatore inviava all'utente una comunicazione a mezzo email relativa alla modifica delle condizioni contrattuali, con cui lo informava del passaggio automatico – a partire dal 30 giugno 2019 – dal profilo tariffario "Eolo Professional 0 Limiti" a quello "Eolo Professional Plus" con cambio del canone mensile da euro 29,90 a euro 32,90. Nella suddetta comunicazione si avvertiva altresì l'utente che, qualora non avesse inteso accettare la modifica delle condizioni contrattuali, avrebbe avuto diritto di richiedere il recesso dal contratto o di passare ad altro operatore senza alcun pagamento a titolo di penale e costo di disattivazione, entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione stessa, decorso il quale le modifiche sarebbero state efficaci.

Il termine decorreva senza che l'utente richiedesse il recesso o il passaggio ad altro operatore, pertanto la modifica delle condizioni contrattuali diventava efficace e si applicava al medesimo il nuovo profilo tariffario in luogo del precedente.

Nessuna responsabilità può essere imputata ad Eolo in merito alle doglianze lamentate dall’utente per i seguenti motivi. In primo luogo, ai sensi degli artt. 1372 e 1374 c.c. *"il contratto ha forza di legge tra le parti"* e le obbliga a quanto è nel medesimo espresso. Pertanto le parti sono tenute ad osservare quanto disposto dal contratto dalle stesse sottoscritto.

Ora, nelle Condizioni Generali di Contratto per i servizi EOLO, debitamente sottoscritte dall'utente in fase di richiesta di attivazione del servizio inoltrata mediante il sito internet dell'operatore, all'articolo 8, si prevede espressamente tanto la facoltà per Eolo di apportare modifiche alle condizioni generali di contratto, quanto le modalità di esercizio di tale facoltà, tutte puntualmente rispettate da Eolo nel caso di specie.

In particolare, l'art. 8.2 stabilisce l'obbligo per Eolo di comunicare a mezzo posta elettronica ai clienti le suddette modifiche, con preavviso non inferiore a 30 giorni, specificandone il contenuto e le motivazioni che le giustificano, nonché la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

Al successivo punto 3 del medesimo articolo si prevede poi che, in mancanza di recesso da parte del cliente entro il termine di preavviso, le modifiche contrattuali saranno efficaci e si intenderanno integralmente e incondizionatamente accettate da quest'ultimo.

A fronte del corretto espletamento degli obblighi informativi contrattualmente previsti da parte di Eolo, l'utente, reso edotto delle interveniende modifiche contrattuali, qualora non avesse voluto aderire alle stesse, in ottemperanza al contratto sottoscritto, avrebbe dovuto richiedere il recesso entro il termine prescritto, ciò che ha invece scientemente omesso di fare, così accettando le medesime e rendendole efficaci.

A riprova del pieno rispetto di tutte le condizioni contrattualmente previste ai fini del legittimo esercizio della facoltà di modifica da parte di Eolo, se non bastasse la comunicazione inoltrata a mezzo email all'utente, vi è lo stesso procedimento di conciliazione semplificata attivato dall'utente pochi giorni dopo il ricevimento della predetta comunicazione, nell'ambito del quale lo stesso afferma di essere stato edotto circa la modifica contrattuale.

Nessun addebito può essere quindi mosso ad Eolo, pertanto si chiede che l'Ill.ma Autorità Adita accerti l'assenza di qualunque responsabilità in capo all'operatore, vista la correttezza con cui lo stesso ha esercitato la facoltà di modifica delle condizioni contrattuali espressamente prevista ed accettata dall'utente mediante la sottoscrizione del contratto tra le parti.

Per tutto quanto sin qui esposto si ritiene che Eolo S.p.A. non potrà essere condannata a corrispondere alcun tipo di indennizzo alla società XXX XXX, poiché risulta assente qualunque genere di responsabilità alla stessa imputabile.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta ***sub* i)** relativa al ripristino del precedente piano tariffario, la stessa potrebbe essere accolta soltanto nel caso in cui fosse accertata la illegittimità del comportamento del gestore in occasione della rimodulazione tariffaria.

Si evidenzia in proposito che l'Agcom ha più volte chiarito che, ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali.

Il predetto art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche prevede infatti che *"il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali nè costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso".*

Nel caso specifico, Eolo ha correttamente assolto i predetti oneri informativi, nella misura in cui con mail del 01.06.19 ha informato l'utente – che conferma tale circostanza - del fatto che con decorrenza 30.06.19 il canone veniva aumentato (da € 29,90/mese a € 32,90/mese) e che entro questa stessa data (30.06.19) l'utente stesso avrebbe potuto recedere dal contratto in esenzione costi: facoltà che, però, l'utente non ha esercitato, accettando, quindi, di fatto e ad ogni effetto, la predetta modifica tariffaria.

Conseguentemente, per quanto riguarda la richiesta ***sub* ii)**, la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'istruttoria svolta ha accertato la legittimità e correttezza del comportamento tenuto, nel caso di specie, dall'Operatore.

In secondo luogo, l'istanza appare formulata in modo generico e non circostanziato ed, altresì, la richiesta formulata dall'istante non appare riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, né desumibile per analogia da altre fattispecie.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di XXX XXX nei confronti di EOLO;

2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;

3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi