



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 63 del 12 giugno 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXXX contro H3G SpA (ora WindTre SpA)
---------------------	--

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

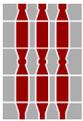
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia XXXXXX contro H3G SpA (ora WindTre SpA)**

**(GU14 N. XX/16)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 12 giugno 2017,

**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”*;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

*telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;*

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 12 dicembre 2016, (prot n. XXX/16) con la quale il Sig. XXXXX, residente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G SpA (ora WindTre SpA);

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione XXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) l'operatore ha modificato unilateralmente il piano tariffario, con avvertimento inviato via SMS il giorno antecedente l'applicazione della modifica, il 26 maggio 2016, senza nulla indicare in ordine alle condizioni, di minor favore, che sarebbero state applicate, in spregio a quanto disposto dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche;

b) l'8 luglio 2016 l'operatore emetteva fattura dell'importo di 525,68 euro, riferita al traffico maggio-luglio ed ai canoni luglio-agosto, oltre alla successiva fattura dell'importo di 582,92 euro: nella prima i costi relativi al nuovo piano tariffario venivano applicati con efficacia retroattiva, comprensivi dell'intero mese di maggio;

b) i reclami non sono stati riscontrati.

In base a tale rappresentazione, l'istante chiede:

I) restituzione delle somme illegittimamente percepite, pari ad euro 1108,60;

II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

III) indennizzo per violazione degli obblighi previsti dalla legge;

IV) spese di procedura.



## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

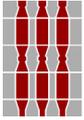
- a) la domanda relativa al mancato riscontro al reclamo non è ammissibile in quanto avanzata per la prima volta in sede di definizione;
- b) a seguito di una campagna di rimodulazione, il piano "Top Unlimited Plus" diveniva "FULL400";
- b) il 14 aprile 2016 la compagnia avvisava la cliente mediante SMS della futura modifica, informando della possibilità di recedere dal contratto in esenzione costi entro il 21 maggio;
- c) mediante hyperlink dall'SMS, il cliente poteva accedere ad una pagina web, contenente i dettagli dell'operazione; le informazioni, poi, venivano confermate e nuovamente fornite nella fattura n. XXXXX dell'8 maggio 2015, recapitata all'istante;
- d) le Condizioni generali del gestore, all'articolo 22.1, prevedono espressamente la facoltà di rimodulare i propri piani tariffari;
- e) l'operatore, pertanto, ha agito nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche;
- f) ferma, infine, l'improcedibilità della domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la stessa appare anche infondata nel merito, atteso il riscontro del 31 agosto 2016.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni di controparte, l'istante, in relazione all'eccezione di inammissibilità, sostiene che, secondo recente orientamento della Cassazione, l'emendatio, ammissibile, comporta che l'originario elemento identificativo oggettivo delle persone rimanga immutato e che la vicenda sostanziale sia uguale o connessa a vario titolo a quella dedotta con l'atto introduttivo; la modifica non è stata espressamente accettata dal cliente; l'SMS è stato inviato all'istante il giorno prima dell'applicazione del nuovo piano tariffario; il riscontro al reclamo del 31 agosto 2016 non è mai pervenuto all'istante; in base ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, l'indennizzo deve essere determinato in considerazione del disagio subito dall'istante in conseguenza della mancata possibilità di recedere dal contratto.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare ed in ordine alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre alla circostanza del mancato esperimento del tentativo di conciliazione in punto, va comunque rilevato che il reclamo è stato riscontrato in data 31 agosto 2016, come risulta dalle schermate prodotte dall'operatore, non contestate dall'istante. Non si comprende, peraltro, il motivo per cui, essendo il reclamo stato inoltrato all'operatore antecedentemente al deposito



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

dell'istanza UG, la domanda relativa al mancato riscontro non sia stata avanzata in quella sede. Pertanto, anche considerata la tempestività della risposta al reclamo, intervenuta nel rispetto dei 45 "giorni liberi" a favore dell'operatore, la domanda comunque non appare fondata neanche nel merito, e pertanto non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo per violazione di obblighi di legge non può trovare accoglimento in quanto generica e comunque non riferibile ad alcuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi.

Venendo al merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito riportati.

In termini generali, la modifica unilaterale del piano tariffario da parte dell'operatore è da considerarsi legittima, giusto il disposto dell'articolo 70, comma 4 del d. lgs. n. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche).

Nel caso di specie, dalla documentazione versata in atti dall'operatore, risulta che l'istante è stato edotto della modifica del piano tariffario, da Top Unlimited Plus a Full400, mediante due modalità: invio di SMS e apposita comunicazione allegata alla fattura emessa in data 8 maggio 2016. L'istante dichiara di aver ricevuto l'SMS con cui veniva informato della modifica contrattuale solo in data 26 maggio 2016, e nulla riferisce in ordine ai due messaggi che, in base alle schermate depositate dall'operatore, risultano inviati e consegnati in data 14 aprile 2016. Oltre a ciò, va poi considerato che non risulta in atti alcuna contestazione riferita alla comunicazione trasmessa unitamente alla fattura dell'8 maggio 2016: tale comunicazione, recante l'informativa relativa alla modifica delle condizioni generali di contratto a far data dal 23 maggio 2017, i dettagli del piano Full400 e le indicazioni circa le modalità e condizioni dell'eventuale recesso, riporta chiaramente quanto segue: "la presente comunicazione è stata inviata anche attraverso un SMS informativo da parte di 3. Per maggiori info vai sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it)".

Alla luce di quanto precede, non si comprende come il Sig. XXXXX, una volta ricevuta tale comunicazione, non si sia attivato nei confronti del gestore per chiedere chiarimenti, ovvero per contestare l'applicazione del nuovo piano tariffario evidenziando che alcuna comunicazione, tramite SMS, gli era mai stata recapitata.

In punto, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "*si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

*necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto cfr. Cass. n. 18947/2005).*

In relazione a tanto, quindi, l'istante, quand'anche non avesse ricevuto l'SMS del 14 aprile, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi nei confronti dell'operatore, allertato dalla comunicazione trasmessa unitamente alla fattura dell'8 maggio, cosa che non risulta essere avvenuta.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in relazione alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

#### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX, residente in XXXXX, nei confronti dell'operatore H3G SopA (ora WindTre SpA), per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)