

DETERMINA n° 10/2019
Definizione della controversia
/ Wind Tre S.p.A.

GU14/379/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA CO.RE.COM. SICILIA "

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *Regolamento*), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del *Regolamento*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l’art. 19, comma 7 del *Regolamento* che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del *Co.Re.Com.*, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l’istanza della sig.ra (di seguito *Istante*), prot. n. 57440/16, con

la quale chiede di definire la controversia insorta nei confronti della Wind Telecomunicazioni S.p.A. ora **Wind Tre S.p.A.** (di seguito *Wind*);

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'*Istante*, in relazione alle utenze di tipo privato collegate al **codice cliente** , nei propri scritti, riferisce, in sintesi, quanto segue:

- il 19/04/2016 ha sottoscritto il piano tariffario "*Wind Magnum family*" comprensivo dell'acquisto di un terminale e dell'offerta "*All Inclusive Unlimited* ;
- le modalità di pagamento previste sarebbero state con addebito mensile sul conto corrente;
- nel mese di agosto 2016 riceve sms da Wind: "*modifica condizioni contrattuali: gentile cliente la informiamo che dal mese di ottobre il canone ed i contenuti della sua offerta si rinnoveranno ogni 4 settimane invece che ogni mese. I relativi costi verranno quindi fatturati ogni 8 settimane. Per motivi tecnici il primo conto telefonico potrà avere una durata inferiore. Può recedere dai servizi Wind o passare ad altro operatore senza penali entro il 30/09/2016.*"
- contatta il servizio assistenza clienti *Wind* senza ricevere alcuna spiegazione in merito alla modifica peggiorativa delle proprie condizioni contrattuali ed esterna la volontà di recedere dal contratto ormai non più conveniente. L'operatrice le comunica che le sarebbe stato precluso, per motivazioni non meglio precisate legate al tipo di servizio prescelto, qualsiasi esercizio del diritto di recesso;
- La *Wind* ha altresì comunicato che il recesso sarebbe stato subordinato al preventivo pagamento di una serie di costi di cui non sono stata informata.

L'*istante*, per quanto sopra lamentato, chiede:

1. ripristino vecchio piano tariffario con relative modalità di pagamento a cadenza mensile;
2. recesso senza penali, in alternativa al punto 1.;
3. storno delle fatture dal 30/09/2016
4. spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La *Wind* nella propria memoria difensiva rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- le condizioni generali di contratto all'Art. 13 dispongono espressamente quanto segue: "*13.1 Wind potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le presenti Condizioni, per esigenze tecniche ed economiche comunicandolo al Cliente secondo quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; 13.2 Se la modifica comporta un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o comunque qualora vengano introdotte nel Contratto modifiche peggiorative della sua posizione contrattuale, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. 13.3 Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 14 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso. In mancanza di*

comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al presente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente”;

- ai sensi dell’art 2.4 della Carta Servizi, rubricato Informazioni alla Clientela *“Wind comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative: al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi; alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l’effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione; ...; ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio”;*
- il Cliente è stato informato circa la modifica delle condizioni del contratto Wind Infostrada tramite apposita comunicazione fornita unitamente al conto telefonico emessa in data 10 agosto 2016: COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO WIND INFOSTRADA *”Gentile Cliente, La informiamo che a seguito dell’evoluzione di mercato e per esigenze di armonizzazione con altri servizi Wind, ai sensi e per gli effetti delle Condizioni Generali di Contratto, dal mese di ottobre 2016 i canoni e i contenuti delle offerte in abbonamento Wind Infostrada si rinnoveranno ogni 4 settimane invece che mensilmente. Pertanto il conto telefonico sarà emesso ogni 8 settimane invece che bimestralmente. Per esigenze tecniche il primo conto telefonico potrà avere una durata inferiore. Le ricordiamo che, come previsto dall’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accetti la variazione sopra indicata, potrà esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND Infostrada o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 30 settembre 2016, dandocene comunicazione con lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: WIND Telecomunicazioni SpA – Servizio Disdette – Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano. Qualora decida di recedere e alla linea interessata dalla presente proposta di modifica sia associato un contratto per l’acquisto rateizzato di un prodotto (telefono, Tablet, etc.) in corso di vigenza, le rate residue contrattualmente previste saranno addebitate in un’unica soluzione. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio clienti al 155 oppure visitare l’area clienti www.infostrada.it o www.wind.it”*
- si ritiene che alcuna responsabilità sia da imputarsi alla convenuta, che ha agito nelle rispetto delle previsioni contrattuali e della Carta Servizi nonché secondo il disposto dell’art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dell’art.6 dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, laddove dispongono che le modifiche contrattuali debbano essere comunicate agli utenti con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni rispetto all’entrata in vigore delle modifiche stesse, ciò al fine di consentire l’esercizio del diritto di recesso (o il passaggio ad altro operatore) alle condizioni di cui al medesimo art. 70, comma 4, ossia senza penali né costi di disattivazione.
- Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto WIND per l’attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati.
- Non corrisponde al vero quanto sostenuto da parte istante di aver contattato il servizio clienti WIND senza però ricevere alcuna spiegazione in merito alle modifiche: dalla schermata dei contatti allegata non risulta alcun contatto telefonico al riguardo ma unicamente l’invio di un reclamo scritto inviato tramite raccomandata dall’avv. Pagano il 27 settembre 2016 e ricevuto da WIND il 3 ottobre successivo. La convenuta, riscontrata

l'infondatezza della pretesa di parte istante, provvedeva a rispondere per iscritto il successivo 07 ottobre 2016.

- Il Cliente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso non essendo più le nuove condizioni contrattuali rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze;
- l'istante ad oggi non ha esercitato il diritto di recesso.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante nei confronti della *Wind* possono essere parzialmente accolte nei limiti e per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente, si dichiara inammissibile la richiesta di cui al punto 1) in quanto si sostanzia in richiesta relativa ad obblighi di *facere*, in ordine alla quale il Co.Re.Com. non ha competenza, in base a quanto stabilito dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, ai sensi del quale l'Autorità, e per essa il *Co.Re.Com.*, può condannare l'operatore ai soli rimborsi o storni di somme risultate non dovute, ovvero all'erogazione di indennizzi ove previsti.

Nel merito *l'Istante* lamenta la modifica contrattuale, a partire dal mese di ottobre 2016, relativa al rinnovo dei canoni e dei contenuti delle offerte in abbonamento, non più mensilmente, ma ogni 4 settimane, con conseguente emissione del conto telefonico ogni 8 settimane invece che bimestralmente. Dagli esiti istruttori è emerso quanto segue:

- la *Wind* ha informato l'istante di tale modifica peggiorativa del Contratto mediante apposita comunicazione informando il cliente, in caso di non accettazione della variazione contrattuale, della facoltà di esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND Infostrada o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il *30 settembre 2016*, mediante l'invio di comunicazione con lettera raccomandata A.R.;
- *l'Istante* il *27 settembre 2016*, con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, per il tramite del proprio legale, nel contestare le modifiche contrattuali, *intima il mantenimento del vecchio piano tariffario con le prestabilite e concordate modalità di pagamento* e in mancanza di accordo comunica *il recesso, senza penali in applicazione dell'art. 6.3 delle condizioni generali di contratto e dell'art.70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche*;
- la predetta lettera, è stata inoltrata entro i termini indicati nella comunicazione di modifiche peggiorative del Contratto da parte di *Wind*;
- la *Wind* ha ricevuto la lettera A/R dell'*Istante* il 3 ottobre 2016;
- la *Wind* il 7 ottobre 2016 ha comunicato di non accogliere le richieste dell'istante, tra l'altro genericamente, senza indicare i motivi del rigetto, diversamente da quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP, e neppure ha preso in considerazione, in mancanza di accordo, la volontà espressa dall'*Istante* di recedere dal contratto in relazione all'utenza. Per quanto sopra dedotto, le richieste di cui ai punti 2) e 3) sono così accolte: la *Wind* è tenuta a stornare e/o rimborsare le penali e i costi di disattivazione relativi al recesso anticipato oltre a tutti gli importi fatturati dopo il 3 ottobre 2016, data di efficacia del recesso (*data del ricevimento da parte di WIND della relativa comunicazione*) fermo restando il pagamento da parte dell'istante delle rate residue dovute per l'acquisto del terminale.

In relazione alla richiesta di cui al punto 4) *spese di procedura*, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. il parziale accoglimento delle richieste della sig.ra _____ nei confronti dell'operatore **Wind Tre S.p.A.**
2. **Wind Tre S.p.A.** è tenuta a corrispondere euro 150,00 per le spese di procedura ed inoltre a stornare e/o rimborsare tutti i costi relativi al recesso anticipato oltre a tutti gli importi fatturati dopo il 3 ottobre 2016, data di efficacia del recesso, fermo restando il pagamento da parte dell'istante delle rate residue dovute per l'acquisto del terminale.

La **Wind Tre S.p.A.** è tenuta a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 24/5/2019

Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*
Arch. Francesco Di Chiara