

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	3/2015
TITOLO	2013.1.10.21.1061 2015.1.10.4.1
LEGISLATURA	IX

Il giorno 30/01/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Vista la legge 2 aprile 2007 n. 40, recante "*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti e successive modifiche ed integrazioni*, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, recanti "*Misure urgenti per la*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del n. 77 del 2.04.2007”;

Viste le Delibere Agcom nn. 70/10/CIR, 87/10/CIR;

Viste le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 2/11, 1/12;

Visto lo “*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;

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.196);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 30 Gennaio 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante dichiara di aver migrato in marzo 2012 la propria linea fissa, le proprie linee mobili ed il servizio adsl da Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) a Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone) e di aver subito dei disservizi nei 40 giorni successivi. Inoltre contesta la fatturazione emessa da Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- che Wind ha prelevato tramite RID bancario la somma di euro 517,35;
- che Wind ha emesso solo successivamente la relativa fattura contenente euro 387,20 a titolo di penali relative alle linee mobili;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di aver bloccato il RID bancario;
- che Wind ha emesso poi un'ulteriore fattura di euro 81,95, contenente euro 42,35 a titolo di costi per attività di migrazione della linea fissa, non pagata.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- 1) il rimborso di euro 387,20;
- 2) l'annullamento della fattura di euro 81,95;
- 3) l'indennizzo per i 40 giorni di disservizio;
- 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 06/08/2012.

2. La posizione dell'operatore

Wind contesta ogni responsabilità dichiarando in particolare di aver comunicato all'utente con la fattura n. X del 05/02/2011 l'introduzione e l'applicazione dei costi di disattivazione per la migrazione della linea fissa e sostiene che essi siano conformi a normativa. Inoltre dichiara che anche le penali addebitate per il recesso delle linee mobili sono "dovute come da normativa vigente".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) In via preliminare è opportuno dare atto che, in merito al caso *de quo*, in applicazione dell'art. 22, comma 4 bis del Regolamento è stata formulata e trasmessa ad Agcom una richiesta di atto di indirizzo riguardante la debenza e soprattutto la congruità dei costi addebitati da Wind a seguito del recesso anticipato per le utenze mobili (prot. AL.2014.39507 del 21/10/2014; prot. AL.2014.39800 del 22/10/2014; prot. AL.2014.40579 del 29/10/2014). Detta richiesta è stata comunicata alle parti con sospensione del procedimento ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento (prot. AL.2014.40379 del 28/10/2014). Stante la mancata risposta da parte di Agcom entro il termine di 60 giorni, il procedimento è automaticamente riassunto presso l'intestato Corecom.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

b) Il caso di specie riguarda le spese che gli operatori possono addebitare in caso di recesso anticipato dell'utente rispetto alla naturale scadenza contrattuale. La legge stabilisce che nel settore delle comunicazioni elettroniche gli utenti possono in ogni momento recedere dal contratto con un preavviso pari, nel massimo, a 30 giorni (Legge n. 40/2007, art. 1, comma 3). Le sole spese che gli operatori possono addebitare sono quelle giustificate dai costi effettivamente sostenuti per la lavorazione del recesso che sia anticipato rispetto alla scadenza naturale del contratto (Legge n. 40/2007, art. 1, comma 3), interpretati secondo principi economici di causalità e pertinenza come i soli costi "giustificati" e dimostrabili (si vedano le Linee guida della Direzione Tutela Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, pubblicate sul sito www.agcom.it). I costi fatturati da Wind per il recesso riguardano tanto l'attività di migrazione della linea fissa per euro 35,00 + iva, contenuti nella fattura n. X del 12/06/2012, della quale l'utente chiede l'annullamento sub 2), quanto i contributi di disattivazione per recesso anticipato delle utenze mobili di cui alla fattura n. X del 21/05/2012, per euro 320,00 + iva di cui l'istante chiede il rimborso sub 1). In riferimento ai primi risulta dagli atti che l'utente è stato preventivamente e chiaramente informato da Wind della variazione delle condizioni generali di contratto con la fattura n. X del 05/02/2011, regolarmente pagata e della quale l'istante non lamenta la mancata ricezione. In particolare in fattura si legge: *"15. Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi. Art. 15.3 Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada come previsto dall'art.1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come segue:*

- 65,00 euro nel caso di cessazione del servizio attivato sulla rete Infostrada;
- 65,00 euro nel caso di cessazione contestuale del servizio voce ed ADSL, anche in tecnologia VoIP, o del solo servizio ADSL, non attivato su rete Infostrada;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- 55,00 euro nel caso di cessazione del solo servizio voce non attivato su rete Infostrada;
- 35,00 euro nel caso di migrazione del servizio Infostrada verso altro operatore o di rientro in Telecom Italia.

Le modifiche di cui sopra saranno valide ed efficaci a far data dal 21/03/2011. Le ricordiamo che, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e a seguito della presente proposta di modifica delle condizioni contrattuali, potrà esercitare, entro 30 giorni dalla data di ricezione della presente comunicazione, il diritto di recesso senza penali, dandone comunicazione con lettera raccomandata A.R. e facendo esplicito riferimento al suddetto articolo, al seguente indirizzo: Wind Telecomunicazioni X – Servizio Disdette – X. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio Clienti Infostrada". E' da rilevare innanzitutto che l'utente, a seguito della modifica contrattuale, non ha esercitato alcun recesso dal contratto. Inoltre, posto che i costi sostenuti da Wind come dagli altri operatori sono oggetto di controllo e di vigilanza da parte di Agcom (Legge n. 40/2007, art. 1, comma 4), l'operatore dichiara di aver rimodulato detti importi e di averli resi noti tramite pubblicazione sul proprio sito. Alla luce di quanto rilevato i costi per la migrazione della linea fissa risultano dovuti dall'utente con conseguente rigetto della richiesta sub 2). Per quello che riguarda, invece, il recesso delle utenze mobili è da rilevare innanzitutto che la data di cessazione che si desume dalla fattura sopra citata è il 29/03/2012, a fronte della naturale scadenza del contratto l'11/04/2012. In merito ai contributi di disattivazione addebitati l'operatore non fornisce alcuna dimostrazione dei costi che ha effettivamente sostenuto per la disattivazione anticipata dei servizi (cfr. *ex multis* Delibera Agcom n. 70/10/CIR e Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 2/11) né dimostra di aver preventivamente comunicato detti costi all'utente. E' posizione consolidata dell'Agcom quella di ritenere l'operatore obbligato a "dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato. Al riguardo peraltro si deve evidenziare che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest'ultimo. Pertanto eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica" (cfr. *ex multis* Delibera n. 87/10/CIR). A fronte poi della contestazione della fattura da parte dell'utente, l'operatore è ulteriormente tenuto a provare ragione ed entità dei costi addebitati, risultando gravato così di "un'obbligazione doppia: imputare costi pertinenti rispetto alle spese di recesso effettivamente sostenute; precisare preventivamente tali costi" (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12). In ragione di quanto esposto è possibile accogliere la richiesta di rimborso sub 1) della somma di euro 320,00 (ovvero euro 80,00 per n. 4 sim) addebitata da Wind come contributo di disattivazione per recesso anticipato.

- c) La richiesta di indennizzo sub 3) non può trovare accoglimento. L'utente lamenta disservizi, infatti, occorsi in un periodo successivo alla migrazione delle utenze da Wind a Vodafone e dunque nessuna responsabilità può rinvenirsi a carico dell'operatore Wind, in base alla regolamentazione della procedura di migrazione come prevista dalla delibera Agcom 274/07/CONS. In particolare a riprova di ciò soccorrono le schermate prodotte dal gestore in merito alla utenza fissa dalle quali emerge che Wind, operatore Donating, ha ricevuto la richiesta di migrazione da Vodafone in data 27/03/2012, che il giorno seguente ha inviato la notifica di ok all'operatore Recipient e che la fase 2 della migrazione porta come data di time out il 02/04/2012.
- d) Quanto infine alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, risulta agli atti un reclamo scritto datato 06/08/2012, trasmesso via fax dall'utente e ricevuto da Wind in data 10/08/2012, avente ad oggetto la contestazione degli importi e delle fatture *de quo*. L'operatore, sul punto, non allega nulla, ma produce



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

unicamente un documento e-mail del 20/08/2012 tramite il quale ha comunicato all'utente la presa in carico della segnalazione del medesimo giorno, assegnandole un n. di pratica e comunicando un termine di 45 giorni per il relativo riscontro, che però non risulta in atti. Per queste ragioni la richiesta sub 4) merita accoglimento e Wind sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00 ex art. 11 del Regolamento indennizzi.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza de X nei confronti di Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 320,00 (trecentoventi/00) a titolo di rimborso dei contributi di disattivazione per recesso anticipato;
 - II. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'utente.
4. La società Wind Telecomunicazioni X é tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

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

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom