

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 1/2015

DEFC.2015.1

Tit. 1.10.21.715

del 09/03/2015

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E WIND TELECOMUNICAZIONI X**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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;

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";

Viste la delibera Agcom n. 63/12/CIR;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. X, intestatario dell'utenza X ha contestato l'addebito di euro 65,00 richiesto dalla società Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) a titolo di "costo per attività di cessazione servizio".

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante rappresentava che:

- 1) a seguito di cambio dell'operatore, riceveva la fattura n. 9917617961 del 14.11.2011, in cui veniva addebitato l'importo di euro 65,00 a titolo di "costo per attività di cessazione servizio";
- 2) tale costo non era dovuto in quanto non era indicato nel contratto sottoscritto nell'aprile 2007 nel quale era invece previsto una penale nel solo caso di recesso entro i due anni. A fondamento di quanto sostenuto, allegava nei termini prescritti, delibera n. 16 del 5 luglio 2012 del Corecom Toscana.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva:

Lo storno di euro 65,00, imputabile a costo per attività di cessazione servizio, dalla fattura n. 9917617961 del 14.11.2011.

## 2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria del 26.10.2012, ritenendo il reclamo lamentato nell'istanza, privo di fondamento, rilevava come i costi di disattivazione fatturati all'istante fossero dovuti, conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani), alle Linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori e ai "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica". Da tale normativa discenderebbe



infatti, la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso, i soli costi giustificati ed effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, sottoposti alla verifica ed approvazione di Agcom. Proseguiva la memoria di Wind specificando che in forza di quanto sopra richiamato, l'Autorità avviava nel febbraio 2009, *“un’istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell’effettuazione delle operazioni di disattivazione”*. Conseguentemente, *“Wind ha provveduto a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli nel sito istituzionale... Ne consegue che i costi di disattivazione applicati all’istante sono dovuti in base a quanto previsto dall’art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell’Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare ossia l’Agcom”*. Wind continuava nella memoria istruttoria precisando inoltre che *“l’introduzione e l’applicazione dei costi di disattivazione è stata comunicata al cliente con la fattura 9904029904 emessa in data 05.03.11 sotto il titolo Variazioni Condizioni Generali di Contratto Infostrada”*. Wind procedeva riportando integralmente quanto scritto nella suddetta comunicazione e specificando che l’istante, a seguito di tale proposta di modifica, non faceva seguire alcuna volontà di recesso. Alla luce di ciò, l’operatore chiedeva di rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte meritano accoglimento, come di seguito precisato.

a) La domanda è fondata e merita accoglimento.

Per quanto concerne la richiesta inerente al rimborso del contributo di disattivazione, *“nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Wind al link [http://www.infostrada.it/it/gen/offerta\\_vigente.phtml](http://www.infostrada.it/it/gen/offerta_vigente.phtml), peraltro consultabile mediante il sito [www.Agcom.it](http://www.Agcom.it) nella sezione “tutela dell’utenza e condizioni economiche dell’offerta”, la società Wind Telecomunicazioni X. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica di questa Autorità nel corso dell’istruttoria finalizzata all’accertamento in ordine all’equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.”*.

Nel caso in esame, l’importo di euro 65,00, addebitato nella fattura n. 9917617961 del 14.11.2011, che costituisce oggetto di contestazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella predetta tabella riepilogativa di Wind, applicato in caso di disattivazione del servizio per migrazione



dell'utenza in oggetto. Tuttavia, si deve osservare come, nel caso di specie, il predetto costo di disattivazione non è stato previsto in sede di adesione contrattuale avvenuta nel 2007, in quanto introdotto successivamente. Pertanto, come già disposto dalla delibera Agcom n. 63/2012/CIR la società Wind, prima ancora di pubblicizzare i costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto informare il sig. X dell'introduzione di tali costi con preavviso dei 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso in conformità a quanto previsto dall'art. 70, comma 4 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n. 259. E, tale informativa, non può ritenersi soddisfatta da *“un'eventuale comunicazione in ordine alla modifica contrattuale riportata in una precedente fattura, avvenuta sia pure con anticipo di 30 giorni rispetto al dies a quo di efficacia delle variazioni contrattuali”*. Alla luce di quanto rilevato, si ritiene di accogliere la domanda di storno dei costi di migrazione in quanto ritenuti illegittimamente richiesti.

Si determina quanto segue

- 1) Accoglie l'istanza del sig. X nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Wind Telecomunicazioni X, in accoglimento dell'istanza è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo- contabile di parte istante mediante lo storno nella fattura n. 9917617961 del 14.11.2011 dell'importo di euro 65,00 riferito alla voce *“costo per attività di cessazione servizio”*.

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

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 Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom  
dott.ssa Primarosa Fini

