

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.185
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 novembre 2017 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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;

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;

Viste 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 le delibere Agcom nn. 274/07/CONS, 41/09/CIR, 646/2013/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Dr.ssa Rita Filippini (NP. 2017.2396)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27/11/2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'addebito di costi di recesso ritenuti non giustificati ai sensi dell'art. 1 della legge 40/2007 in quanto degli stessi non è stata fornita nessuna prova in ordine alla loro giustificazione, indispensabilità ed esistenza. L'istante ritiene quindi che gli stessi siano illegittimi e cita al riguardo, oltre alla L. 40/2007, l'art. 6 comma 2 della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Delibera AGCOM n. 41/09/CIR e le linee guida della Direzione Tutela Consumatori di AGCOM.

Nella memoria l'istante lamenta inoltre di avere chiesto ripetutamente tramite comunicazioni via PEC spiegazioni al riguardo al gestore telefonico e di avere ricevuto risposte con generiche mail prodotte in automatico. Lamenta infine che la memoria di Wind, prodotta in sede di istruttoria del presente procedimento di definizione, faccia riferimento ad una pagina del sito istituzionale di Wind (<http://www.infostrada.it/it/gen/multipagina1/pg1.phtml>) in cui sarebbe presente la "rimodulazione dei costi applicati alla clientela in fase di recesso", tale pagina tuttavia non risulta attualmente reperibile all'indirizzo web indicato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) che il Corecom si pronunci circa l'illegittimità della pretesa di Wind di addebitare l'importo di euro 35,00 a titolo di costi di recesso.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella sua memoria, ha rilevato che i costi di disattivazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani), alle Linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori, a "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" di AGCOM. Da tale normativa discende la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso, solo costi giustificati e sotto la vigilanza dell'AGCOM. In forza di ciò l'Autorità ha avviato nel febbraio 2009 un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione. Wind ha provveduto di conseguenza a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli sul sito istituzionale alla pagina <http://www.infostrada.it/it/gen/multipagina1/pg1.phtml>. Ne consegue che... "i costi di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere integralmente respinta come di seguito precisato.

a) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare , si rinvia a quanto già disposto dalla delibera AGCOM 646/2013/CONS, secondo cui: "Per quanto concerne la richiesta inerente al rimborso del contributo di disattivazione..., si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Wind, <http://www.infostrada.it/it/gen/multipagina1/pg1.phtml> peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta", la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. 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 40/2007". Nel caso in esame, l'importo di euro 35,00 addebitato nella fattura n. 7415421398 del 22/09/2015, che costituisce oggetto di contestazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e applicato in caso di recesso per migrazione dell'utenza e riportato nella tabella riepilogativa di Wind attualmente pubblicata all'indirizzo <https://www.wind.it/privati/trasparenza-tariffaria> . Inoltre l'art. 15, comma 3, delle Condizioni Generali di contratto, allegate alla memoria del gestore e di cui viene prevista l'approvazione esplicita da parte dell'utente all'atto della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sottoscrizione del contratto, specificano espressamente i costi di recesso e la loro quantificazione. Per quanto riguarda la doglianza dell'utente circa l'attuale irreperibilità della pagina web riportante i costi applicati alla clientela in fase di recesso indicata dal gestore nella memoria, si fa presente che tali costi sono comunque facilmente reperibili sul sito dell'AGCOM nella sezione "tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta" all'indirizzo <https://www.agcom.it/condizioni-economiche-di-offerta>.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom