

DELIBERA N. 149/2019 XXX / WIND TRE (GU14/84408/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01/10/2019;

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*”;

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

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXX del 15/02/2019 acquisita con protocollo n. 0066318 del 15/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01/10/2019; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito del procedimento di conciliazione concluso con verbale di mancato accordo del 13.02.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind) l'addebito di costi di recesso/disattivazione, dichiarando, in particolare, quanto segue:

- che Wind ha addebitato euro 35,00 a titolo di "costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore" sulla fattura n W1814819993;
- di aver saldato quest'ultima ad eccezione del suddetto importo, ritenendo i costi di recesso non dovuti in base al Decreto Bersani, comunicandone le motivazioni a Wind, che gli ha, comunque, inviato il relativo bollettino di pagamento.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto lo storno di euro 35,00 addebitati con voce "costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore" sulla fattura n W1814819993 e il conseguente annullamento del relativo bollettino di pagamento.

2. La posizione dell'operatore

Wind con propria memoria difensiva ha eccepito che i contestati costi di euro 35,00 addebitati sulla fattura n. W1814819993 a seguito della migrazione ad altro operatore dell'utenza 051xxx783, sono dovuti in base a quanto previsto dall'art. 1 della Legge Bersani e sono stati sottoposti all'analisi di vigilanza di Agcom ai sensi della legge medesima. Ha sottolineato che in base alle relative Linee Guida e all'orientamento Agcom, i costi che l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso. Ha aggiunto che l'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto prevede, tra l'altro, al punto 2, che : "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 di seguito indicato: - 35,00 euro nel caso in cui la richiesta preveda la riattivazione del servizio con Telecom Italia (rientro) o con un altro operatore (migrazione)...".

Per quanto esposto l'operatore ha richiesto il rigetto della domanda di parte istante.

3. Motivazione della decisione

La domanda di parte istante non può trovare accoglimento, come di seguito precisato.



L'istante richiede lo storno dell'importo di euro 35,00, addebitato a titolo di "costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore" sulla fattura n. W1814819993 del 05/09/2018, quale risulta depositata agli atti da parte dell'operatore.

Relativamente ai costi di recesso, l'art. 1, comma 3, del decreto n. 7/2007, come convertito e, in seguito, modificato dalla legge n. 124/2017, prevede che non possono essere imputate all'utenza "spese non giustificate da costi degli operatori", specificando che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio".

Con delibera 487/18/CONS del 16.10.2018, Agcom ha emanato le nuove "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", che, tuttavia, non sono ancora applicabili, *ratione temporis*, al caso in esame. Si richiamano, dunque, le precedenti Linee Guida del 2 luglio 2007 e l'uniforme orientamento seguito da Agcom nei propri provvedimenti e confermato dal giudice amministrativo, per cui i costi che l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, secondo principi economici di causalità e pertinenza.

Tali costi sono presentati dagli operatori per la verifica alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità e sono pubblicati, ai sensi della delibera n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche. I relativi link sono disponibili anche sul sito dell'Autorità nella pagina dedicata a Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche.

In relazione al caso in esame, si rileva che, per quanto riguarda Wind, risulta in tal senso pubblicato un costo di 35,00 euro per la disattivazione del servizio voce e/o dati a seguito di migrazione, come, tra l'altro, previsto all'art. 15 punto 2 delle Condizioni generali di contratto, prodotte agli atti dall'operatore.

Per quanto esposto si ritiene dovuto il contestato addebito e non accoglibile la richiesta di parte istante.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.

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

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* dell'Autorità.

Bologna, 01.10.2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

