

**DELIBERA N. 180/2019 XXX / WIND TRE (GU14/118361/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 27/11/2019;

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 delibera n. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di 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.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017; 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 l'istanza di XXX del 05/05/2019 acquisita con protocollo n. 0191595 del 05/05/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito del procedimento di conciliazione concluso con verbale di mancato accordo del 17.04.2019, 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, che a causa dell'inadeguatezza della linea ADSL ha cambiato operatore chiedendo di non pagare i costi di disattivazione in quanto, alla luce del decreto Bersani, non può essere giustificato perché si finirebbe per rendere oneroso il recesso che la legge ha voluto gratuito. La richiesta a Wind di dimostrare i costi sostenuti, ha avuto esito negativo. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto lo storno dei costi di disattivazioni di cui alla fattura W1820225850 di euro 35,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Wind con propria memoria difensiva ha eccepito che i contestati costi di euro 35,00 addebitati sulla fattura n. W1820225850 a seguito della migrazione ad altro operatore dell'utenza 059.XXX145, 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 concerne la lentezza internet, specifica che l'eventuale esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys, cosa che non è avvenuta, attestante il mancato rispetto degli standard minimi garantiti, avrebbe eventualmente fatto nascere in capo allo stesso il diritto al recesso senza penali. Per quanto esposto l'operatore ha richiesto il rigetto della domanda di parte istante in quanto infondate in fatto e in diritto.

### 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. W1820225850. 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". Si richiamano le 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, citate dall'operatore. Per quanto invece concerne l'inadeguatezza del servizio ADSL, l'eventuale deposito del certificato Ne.me.sys., avrebbe comportato la sola possibilità per l'utente di recesso senza penali ma non lo avrebbe comunque esentato dai costi di disattivazione per tutto quanto sopra già specificato.

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

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X 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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi

