

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/66843/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre
IL DIRETTORE**

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, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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 dell’utente XXX, del 10/01/2019 acquisita con protocollo N. 0010527 del 10/01/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

A seguito dell’udienza di conciliazione del 10.01.2019, l’istante ha presentato istanza di definizione nella medesima data, lamentando nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind) l’addebito di costi di disattivazione, dichiarando in particolare quanto segue: -che nel marzo 2018 ha attivato un abbonamento sulla linea fissa con un nuovo gestore, il quale ha provveduto ad estinguere il contratto con Wind; - che sulla fattura di chiusura n. W1806557327 del 05.04.2018 Wind ha addebitato euro 65,00 a titolo di “costo per attività di cessazione”; - di non aver saldato la suddetta somma, per cui Wind continua ad inviare solleciti di pagamento; In base a tali premesse, l’istante ha richiesto lo storno di euro 65,00 addebitati per “costo per attività di cessazione” sulla fattura n. W1806557327 del 05.04.2018.

Wind con propria memoria difensiva dichiara, in fatto, che a fronte della conclusione del contratto riferito all’utenza fissa 0547XXX089, avvenuta a fronte della richiesta dell’istante, in data 05/04/2018 provvedeva ad emettere la fattura n. W1806557327 periodo di riferimento 25/01/2018 - 21/03/2018 di €137,10 comprensiva del “costo per attività di cessazione del servizio” per un importo di euro 65,00, che non risulta saldato. Eccepisce di aver legittimamente fatturato all’istante i suddetti costi di cessazione, conformemente all’art. 1 del “decreto “Bersani” e delle relative linee guida, che riconoscono la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati, ossia esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento. Sottolinea di applicare i costi di recesso sottoposti all’attenta analisi di vigilanza da parte dell’Agcom. Aggiunge di aver dato comunicazione all’istante, sulla fattura n. 9904681332 del 15/03/2011, delle variazioni delle condizioni generali di contratto, tra cui: “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). Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri servizi attivati con Infostrada sulla stessa linea. Nel caso in cui la richiesta implichi la cessazione del servizio senza riattivazione con altri: - 65,00 euro per servizio attivo 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 in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia), non attivi su rete Infostrada - 55,00 euro per il solo servizio voce non attivo su rete Infostrada.” Conclude che sebbene la fattura n. 9904681332 con la predetta informativa veniva regolarmente ricevuta e pagata, la linea continuava ad essere attiva e solo in data 15/03/2018 cessata a seguito di richiesta dell’istante. Wind chiede pertanto il rigetto della richiesta di parte istante.

La richiesta dell’istante di storno dei costi di recesso di euro 65,00, addebitati per “costo per attività di cessazione” sulla fattura n. W1806557327 del 05.04.2018, può trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. La legge 4 agosto 2017, n. 124 ha integrato la disciplina sui costi di recesso prevista all’articolo 1, comma 3 del decreto n. 7/2007, come convertito, confermando il principio generale per cui non possono essere imputate all’utenza “spese non giustificate da costi degli operatori” e 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 dall’ 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 risultava in tal senso pubblicato per quanta riguarda Wind, un costo di 35,00 euro per la disattivazione del servizio voce e/o dati a seguito di migrazione e di 65,00 euro in caso di migrazione implicante la sola portabilità del numero. Dato atto che, dalla documentazione prodotta e dalle dichiarazioni delle parti, quest’ultima circostanza non è emersa ma è risultato unicamente che Wind ha addebitato sulla fattura n. W1806557327 del 05.04.2018 l’importo di euro 65,00 a titolo di “costo per attività di cessazione” della linea fissa intestata all’istante per migrazione ad altro operatore, valutato, per quanto esposto, in euro 35,00 il costo di disattivazione esigibile, si ritiene di stornare la somma di euro 30,00 dal suddetto importo addebitato a titolo di “costo per attività di cessazione” sulla fattura in questione.

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell’istanza del 10/01/2019, è tenuta a 1) stornare l’importo di euro 30,00, (trenta/00) dalla somma addebitata a titolo di “costo per attività di cessazione” sulla fattura n. W1806557327 del 05.04.2018. 3) La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini