

Area Definizione delle controversie

Determinazione n. 6/2014

DEFC.2014.6

Tit. 2013.1.10.21.1819

del 17/11/2014

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

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

L’istante ha lamentato l’addebito di costi di migrazione nei confronti della Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere passato ad altro operatore e di avere avuto addebitati i costi di migrazione, ritenuti non giustificati dall’art. 1, comma 3, della legge n. 40 del 2007, dalle linee guida della direzione tutela del consumatore, dalle delibere nn. 274/07/CONS e 41/09/CIR;
- di avere chiesto all’operatore spiegazioni riguardo all’addebito dei costi di migrazione, tramite invio di raccomandata in data 04/07/2013, e di non avere mai ricevuto alcuna risposta o comunicazione in merito.

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

- a) lo storno dei costi di migrazione per un totale di euro 35,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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)

## 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, ai "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica". 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'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 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.". Inoltre, l'addebito dei costi di migrazione è altresì previsto dall'art. 15, comma 3, delle condizioni generali di contratto che prevede: "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.



I suddetti importi non verranno applicati qualora l'attivazione del servizio avvenga con le modalità previste dall'art. 12.3.2.". In forza delle argomentazioni che precedono, l'operatore chiede di rigettare la richiesta avanzata da parte istante in quanto infondata.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate, 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 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 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 n. 40/2007."* Nel caso in esame, l'importo di euro 35,00, addebitato nella fattura n. 7811115478 del 20/06/2013, 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. Peraltro, nel caso di specie, il contratto specificatamente prevede l'accettazione da parte dell'utente anche dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto che, al comma 3, espressamente prevede: *"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)..."*. Alla luce di quanto rilevato, dunque, si ritiene di rigettare la domanda di storno dei costi di migrazione in quanto ritenuti legittimamente richiesti.



Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

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

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 del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom  
dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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)