

**DELIBERA N. 168 2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)**

**(GU14/686593/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 20 novembre 2024;

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. 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 17/06/2024 acquisita con protocollo n. 0167311 del 17/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055389xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito, per brevità Wind Tre, lamenta l’addebito del “Costo per attività di cessazione servizio”.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

Riceveva la fattura di chiusura dall’operatore Wind Tre per passaggio ad altro operatore, contenente i costi per la migrazione.

Contestava “la somma addebitata in fattura F240748xxxx del 12/03/2024 indicata come “Costo per attività di cessazione servizio” pari a euro 22,00 per i seguenti motivi:

- “La delibera n. 487/18/CONS AGCOM prevede che gli operatori di telefonia chiariscano, esplicitamente, i costi di disattivazione che l’utente deve affrontare in caso di passaggio ad altro operatore oppure in caso di cessazione della propria linea fissa. Costi che devono essere equi e proporzionati aspetti questi che non rispecchiano la cifra pretesa;
- [rilevava di non essere] stata edotta con la dovuta trasparenza dei costi per la migrazione del servizio di telefonia.
- “Nella contrattualistica che (...) inviat[a] in fase di attivazione (la prima fattura è del 20/04/2020) in nessun momento compare l’addebito fatturato e che contest[a] in toto”.

- Tali costi non possono essere “[q]ualificati come costi vivi sostenuti per rendere possibile la migrazione o la cessazione dell’utenza, in realtà questo costo costituisce un vero e proprio corrispettivo per il recesso. Una penale mascherata, in sostanza. La terminologia è tutta un programma: usando la parola “costi”, invece che penali, ogni operatore ha nei fatti mascherato sotto tale voce un vero e proprio costo per il recesso o per la disattivazione dell’utenza. Nella risposta dell’operatore non è evidente in cosa consisterebbero tali costi ovvero spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. Non è trasparente insomma che gli importi richiesti per la disattivazione siano effettivamente collegati alle operazioni necessarie per procedere alla disattivazione della linea”.

A supporto delle proprie argomentazioni l’istante ha allegato una missiva datata 23 marzo 2024 inviata a “Wind Tre Spa- CD.xxx- Casella Postale xxx- xxx” avente ad oggetto la “contestazione fattura F240748xxxx del 12/03/2024 - Codice Cliente: P108200xxxx”.

In data 11 giugno 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 150,00 ha chiesto:

- i) “in mancanza di costi documentati che l’operatore sia in grado di dimostrare, ossia di costi vivi ed effettivamente sostenuti, mi spetta il naturale rimborso di quanto illegittimamente applicato”;
- ii) “costi sostenuti per la consulenza sul presente ricorso”.

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

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in rito ha eccepito “l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all’Autorità adita” riprendendo, sul punto il disposto di cui all’art. 20 comma 6, del vigente regolamento che disciplina il presente procedimento in base al quale nello statuire che “l’Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese.”

Nel merito, l’operatore ha inizialmente ricostruito la vicenda contrattuale precisando, preliminarmente, “di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’istante nel corso del rapporto contrattuale”.

Quindi, Wind Tre ha dedotto che *“in data 29/02/2024 risale sui sistemi Wind Tre, come da volontà di parte istante, una notifica di cessazione della linea n. 055389xxxx oggetto di doglianza per migrazione verso altro operatore, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) del gestore e dalla schermata OLQ (Sistema di tracciamento migrazione/portabilità intera operatori): (...) A seguito della disattivazione dell’utenza oggetto di doglianza, come da volontà espressa da parte istante, veniva emessa in data 12/03/2024 la fattura n. F240748xxxx (All. 1) citata e contestata con la presente procedura, contenente il costo per l’attività di cessazione del servizio: (...)”*

*Preme segnalare che in riferimento al “Costo per attività di cessazione servizio”, pari ad euro 22,00, fatturati nell’ultimo conto telefonico sopra menzionato, Wind Tre rappresenta di aver fatturato tale voce in conformità a quanto previsto dall’art. 15.5 delle Condizioni Generali di Contratto (All. 2): “ Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo pari al valore minimo tra il “valore del contratto” ovvero l’importo pari ad una mensilità di canone che WINDTRE si aspetta di riscuotere ed i “costi reali sostenuti da “WINDTRE” per la gestione della pratica come specificati di seguito o sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nella sezione della Trasparenza Tariffaria: Nel caso in cui la richiesta preveda il passaggio ad altro operatore (migrazione): 94 euro in caso di servizio FTTH; 55 euro altrimenti. 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 “WINDTRE” sulla stessa linea (...)”*

*La fonte primaria aggiunge che “L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull’attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2.” Da quanto richiamato, se ne deduce che l’Autorità citata è competente nella vigilanza sull’attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Le Linee Guida sopra citate prevedono che “Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento”. Aggiunge poi che “l’attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi”.*

*“È in forza di tale previsione che AGCom ha avviato già nel Febbraio del 2009 un’istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell’effettuazione delle operazioni di disattivazione. A valle di tale istruttoria, l’Autorità vigilante ha certificato i costi di Wind Tre eliminando alcuni e riconoscendo altri. Wind Tre 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”.*

*Ancor più in conformità a quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS dove l'AGCom ha adottato le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", Wind Tre conferma la correttezza degli importi fatturati.*

Appare utile sul tema richiamare una recente Delibera del Corecom Umbria, n. 34/2024, dove in relazione ai costi di cessazione, è stato disposto: "[...] Per quanto concerne i costi di disattivazione dell'utenza, si evidenzia che, ai sensi della delibera Agcom n. 487/18/CONS, gli stessi non possono eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente. Dall'unica fattura presente in atti contenente gli addebiti per abbonamento, traffico e contributi (fatt. n. XXXXX), emerge che il costo mensile ammontava a 26,49 euro, pertanto l'importo addebitato per la dismissione del servizio, pari ad euro 22,00, è conforme alle previsioni della delibera menzionata [...]"

E ancora quanto previsto con la Delibera N. 43/23 del Corecom Abruzzo: "Relativamente alla legittimità dei costi di chiusura dei contratti, giova rammentare che l'Agcom con la Delibera 487/18/CONS ha approvato le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione [...]. Dalla disamina della sezione "Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche" del sito web dell'Agcom risulta che l'operatore WIND TRE S.P.A. abbia adempiuto all'obbligo di comunicazione previsto nelle linee guida dettate citate e che il costo indicato nella pagina trasparenza tariffaria dell'operatore [...] ammonta ad € 22,00, costo che, nel caso di specie, è contenuto nella fattura [...] a titolo di attività di migrazione del servizio verso altro operatore [...]."

Infine, l'operatore ha rilevato che "in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/676652/2024 avesse cercato con la parte istante un componimento bonario della controversia, la stessa preferiva coltivare la presente procedura, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per l'Autorità adita" e per tali argomentazioni, l'operatore richiamava i principi volti a "tenere conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" ed ha concluso per il rigetto dell'istanza.

L'operatore, a supporto delle proprie argomentazioni, ha prodotto le condizioni generali di contratto e la fattura n. F240748xxxx.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere e accolte come di seguito precisato.

*In primis*, con riferimento alla richiesta di indennizzo e rimborso quantificata dall'istante pari ad euro 150,00, si rileva che la stessa non potrà essere riportata, neanche in *favor utentis*, alla doglianza *sub i*) volta a contestare la "mancanza di costi documentati che l'operatore sia in grado di dimostrare, ossia di costi vivi ed effettivamente sostenuti". Infatti sul punto si precisa che l'istante, non ha diritto ad alcun indennizzo, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante

orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Nel merito.

L’istante lamenta l’addebito da parte di Wind Tre della somma di euro 22,00 portata nella fattura n. F240748xxxx imputata a titolo di “*costo per attività di cessazione servizio*”, laddove l’operatore ne ha eccepito la legittimità.

La richiesta di rimborso *sub i)* non è fondata per i motivi di seguito esposti.

In via preliminare, si rende opportuno esporre la normativa di settore in ordine ai costi lamentati.

Al riguardo, in merito all’oggetto della controversia, occorre fare riferimento al Decreto legge 7/2007 (cd Decreto Bersani) convertito con modificazioni nella Legge 40/2007 e poi successivamente modificato ed integrato dalla Legge 124/2017 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza).

A seguito di dette disposizioni legislative, l’Agcom è intervenuta in materia di costi di recesso con la Delibera 487/18/CONS e, nell’allegato A), in relazione alle predette norme legislative, ha dettato le “*Linee guida sulla modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”.

Dette linee guida, per la parte che qui ci occupa, vietano “*d’imputare all’utenza spese non giustificate da costi dell’operatore*” (Capo IV, Punto 12) e riassume disponendo che “*le spese di recesso possono riguardare:*

- a) i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza,*
- b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e prodotti,*
- c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale.”* (Capo IV, Punto 16)

Nel successivo Capo V avente ad oggetto i “*costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza*”, è precisato che “*le spese di recesso, nel caso sub a), 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. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall’azienda, l’entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato*” e, infine, con riferimento ai costi realmente sostenuti, il Punto 21, dispone che “*si ritiene che questi includano componenti costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all’Autorità come indicato a punto 37*”, ovvero, con cadenza annuale ed esplicitando analiticamente ad Agcom la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica. Quindi, all’esito dell’istruttoria di Agcom finalizzata all’accertamento dell’equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di dismissione, l’operatore è tenuto a pubblicizzare dette spese nella propria pagina web “*trasparenza tariffaria*”

secondo le modalità prescritte dall'art. 4 della Delibera n. 252/16/CONS e richiamate anche al punto 35 delle Linee guida di cui alla Delibera 487/2018/CONS.

Venendo al caso di specie, si evidenzia che risulta pacifico fra le parti, in assenza di precedenti contestazioni in atti sul punto, che l'istante aveva attivo sul proprio contratto il profilo tariffario prescelto, rispetto al quale era stata emessa fatturazione non oggetto.

Al riguardo, si rileva che *ictu oculi* la fatturazione rimanda ad un “*Riepilogo delle condizioni dell’offerta sottoscritta (Delibera 252/16/CONS)*”, con puntuale riferimento “*all’indirizzo <https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria/>*”, dove sono presenti “*le schede di tutte le offerte commerciali (piani tariffari e opzioni) sottoscrivibili e non più sottoscrivibili di WINDTRE, sia fisso che mobile*”.

Ne consegue che, sulla base di quanto su esposto, l'importo di euro 22,00, addebitato all'utente a titolo di “*costo per attività di cessazione servizio*”, con fattura n. F240748xxxx risulta in linea con il dettaglio dei costi indicati dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta e, non contestata dall'utente, ed è conforme alla normativa sopra indicata e consultabile, così come anche richiamato nella fattura oggetto di contestazione, nella pagina web “*trasparenza tariffaria*” dell'operatore laddove è evidenziato l'addebito della somma di “*22,00 euro (+ IVA per partita IVA) invece del maggior costo realmente sostenuto da Wind Tre come attualmente previsto dalle condizioni generali di contratto*” per la cessazione o il trasferimento dell'utenza fissa.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell'utente riferita al rimborso della somma di euro 22,00 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore sopra riportata.

Sui “*costi sostenuti per la consulenza sul presente ricorso*”.

La richiesta dell'istante nei confronti dell'operatore relativamente alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere i “*costi sostenuti per la consulenza sul presente ricorso*” non è accolta, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telecomunicazione, a mezzo la piattaforma “*Conciliaweb*” è gratuita e non pone alcun costo a carico delle parti e non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

La domanda *sub ii)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 20 novembre 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)