



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 123/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BRIGUGLIO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 2048/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 2014;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”;

VISTA l’istanza dell’utente Briguglio del 1 settembre 2014 nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Briguglio, intestatario dell'utenza telefonica n. 0492020xxx, ha contestato la fatturazione relativa a costi per attività di migrazione nonché la ritardata risposta al reclamo.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

- a. nel mese di febbraio 2014, dopo essere migrato a altro operatore, riceveva la fattura n. 7903402499 dell'importo di euro 35,00 per "costo attività di migrazione servizio verso altro operatore";
- b. in data 9 marzo inviava a WIND una richiesta di giustificazioni relative al suddetto importo, ricevendo in data 18 marzo una risposta in cui WIND confermava la regolarità della fatturazione, senza fornire alcun chiarimento in merito all'importo addebitato in fattura;
- c. in data 19 marzo, l'istante inviava una nuova email in cui contestava la mancanza di trasparenza del riscontro ricevuto e chiedeva nuovamente chiarimenti;
- d. in data 27 marzo WIND rispondeva senza entrare nel merito delle richieste, ma confermando solo la regolarità della fatturazione.

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

- i. lo storno dell'importo di euro 35,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo del 9 marzo 2014.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND nella memoria inviata a mezzo posta certificata ha eccepito l'infondatezza delle richieste formulate dall'istante, ed in particolare, ha precisato che *"In data 22 febbraio u.s., la convenuta emetteva la fattura n. 7903402499, periodo di riferimento 11/12/2013 - 10/02/2014, dell'importo di € 35,00, relativa al "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore" (Allegato 1).*

Con particolare riferimento al "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", pari a € 35,00, fatturato nell'ultimo conto emesso, WIND rappresenta che i costi di disattivazione/migrazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") che statuisce quanto segue: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La convenuta specifica inoltre di aver tempestivamente e correttamente fornito all'istante, con la fattura n. 9904041559, emessa il 5 marzo 2011, dell'importo di euro 63,96, informativa in merito alle intercorse variazioni delle condizioni generali di contratto Infostrada (Allegato 3). In particolare, WIND, con la suddetta comunicazione, rappresentava all'istante 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). 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".*

3. Motivazione della decisione

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

In particolare, occorre precisare che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") che statuisce che *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni."* Il comma 4 del medesimo articolo prevede poi che *"L'Autorità' per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo"*

Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati e l'Autorità è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Tanto è vero che, la stessa Autorità, nel febbraio 2009, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri, conclusasi con la pubblicazione sul sito web dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre.

Alla luce di quanto descritto, ne consegue la legittimità dell'importo di euro 35,00 addebitato da WIND in seguito alla migrazione verso altro operatore anche in considerazione del fatto che risulta anche assolto l'onere informativo verso il cliente in quanto, come documentato, WIND con fattura n. 9904041559, emessa il 5 marzo 2011, ha inviato una nota esplicativa che informava l'istante circa i costi dovuti in caso di cambio gestore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Né risulta accoglibile la richiesta di indennizzo di cui al punto ii), in quanto le due richieste di chiarimenti del 9 e 19 marzo 2014 sono state riscontrate tramite email in data 18 e 27 marzo.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Briguglio nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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.

Roma, 28 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani