

**DELIBERA n. 646 /13/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ZEPPARONI /WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 1416/12)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 novembre 2013;

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.173/07/CONS recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", e s.m.i.;

VISTA l'istanza del 12 novembre 2012, acquisita al protocollo generale al n. 56601/12 con la quale la sig.ra Zepparoni, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 21 dicembre 2012, prot. n. 65610, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 7 marzo 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra Zepparoni, intestataria della utenza telefonica n. 0712072xxx, nella propria istanza ha rappresentato quanto segue:

- nel luglio del 2011 la propria utenza migrava da Infostrada a Vodafone;
- nell'agosto del medesimo anno Infostrada richiedeva il pagamento della somma di euro 65,00 (*sessantacinque/00*) come costo per la portabilità del numero;
- in seguito alle numerose sollecitazioni della Ge. Ri. Gestione Rischi S.r.l., peraltro ritenute dall'istante molto stressanti, la sig.ra Zepparoni, nel maggio 2012, si decideva a pagare la somma richiesta dal predetto gestore.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto la condanna della società Wind Telecomunicazioni S.p.A al rimborso dei 65,00 (*sessanta/00*) euro, nonché alla corresponsione di un "*indennizzo di euro 1.000,00 (mille/00) per i danni morali ed esistenziali subiti in questa incresciosa vicenda*".

Il predetto operatore, in sede di udienza, ha ribadito "*la correttezza dell'applicazione del contributo di disattivazione così come comunicato all'Autorità a seguito della consultazione pubblica sul tema, per il quale nella fattura n. 9903569791 veniva riportata informativa al riguardo nella sezione variazioni condizioni generali di contratto, inoltre al reclamo della cliente è stato dato pronto riscontro mediante lettera così come allegata dalla cliente nell'istanza*".

### **II. Motivi della decisione**

Per quanto concerne la richiesta inerente al rimborso del contributo di disattivazione, pagato dall'istante nel maggio del 2012, 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 di specie, si deve far presente che l'importo di euro 65,00 (*sessantacinque/00*), 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.

Va osservato che in considerazione del fatto che il predetto costo di disattivazione non è stato previsto in sede di adesione contrattuale, in quanto introdotto successivamente nel corso dell'anno 2010, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ancor prima di pubblicizzare l'introduzione dei relativi costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto informare l'istante dell'introduzione dei costi di disattivazione con preavviso di 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo dell' 1 agosto 2003 n. 259.

A tal proposito, si deve evidenziare che nella fattura n. 9903569791, emessa il 2 marzo del 2011, il gestore ha comunicato le variazioni delle Condizioni generali di contratto ribadendo la possibilità per l'istante di recedere entro trenta giorni dalla ricezione della fattura senza penali.

Avendo l'istante effettuato il passaggio ad altro gestore solo nel luglio 2011, oltre, quindi, i trenta giorni dalla ricezione della fattura, la migrazione non potrà essere intesa come esercizio del diritto di recesso ai sensi della citata norma.

Infine, con riferimento alla domanda relativa alla liquidazione dei danni "*morali ed esistenziali*", va ribadito che tale richiesta esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". Pertanto, anche la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

Alla luce di quanto sopra esposto non si ritiene di dover liquidare alcun rimborso delle spese procedurali, stante l'infondatezza delle domande di parte istante.

CONSIDERATO che, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha provveduto alla corretta gestione del cliente, fornendo adeguata informativa ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, nonché dell'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di non poter ravvisare alcuna responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in capo alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

## **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Zepparoni.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 15 novembre 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani