

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX XXXXXX / Wind
Telecomunicazioni XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 460 del 22 ottobre 2012 con cui la Sig.ra XXXXXXXX XXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni XXX (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 22 ottobre 2012 questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestataria dell'utenza di telefonia fissa di tipo residenziale n. XXX XXXXXXXX, lamenta l'addebito in fattura da parte di Wind, a seguito di passaggio ad altro operatore, del costo di migrazione della linea pari all'importo di euro 35,00.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

a seguito di richiesta di migrazione, il rapporto contrattuale tra l'istante e la società Wind cessava in data 13 dicembre 2011; l'istante riceveva poi da tale operatore la fattura n. 8801462314 del 21 gennaio 2012 di complessivi euro 72,29, comprensiva dell'importo di euro 35,00 addebitato a titolo di "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore".

In data 2 agosto 2012 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione con procedura paritetica presso la sede Wind di Roma, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia, l'istante ha chiesto:

- 1) lo "storno costi attività di migrazione (35 euro) dalla fattura n. 8801462314";
- 2) l'indennizzo da quantificare in sede di definizione";
- 3) la "copertura costi di procedura".

In data 19 novembre 2012 l'operatore ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'istante. In particolare, ha sostenuto che "i costi di disattivazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1, della legge n. 40 del 2007 (c.d. decreto Bersani)" ed in base alle relative Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, Agcom), per i quali è legittima l'applicazione di costi di recesso "giustificati", ossia quelli

"strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso". Inoltre, ha sottolineato che l'Agcom ha verificato ed approvato i costi di recesso di WIND nel corso di una apposita istruttoria per l'accertamento della congruità dei medesimi in relazione a quanto previsto dalla sopra citata legge n. 40 del 2007. Il gestore, nel medesimo atto difensivo, ha precisato di avere comunicato l'introduzione, l'applicazione e la quantificazione di detti costi di cessazione "come da indicazioni dell'autorità e in maniera del tutto inequivocabile al cliente con la fattura n. 9904521315 emessa in data 15 marzo 2011 sotto il titolo Variazione Condizioni Generali di Contratto Infostrada", indicando la decorrenza della loro efficacia dal 21 marzo 2011 e il termine di 30 giorni, dal ricevimento della comunicazione stessa, per recedere senza penali. Ha evidenziato, infine, che, a tale "proposta di modifica, l'istante non faceva seguire alcuna volontà di recesso."

Con nota di credito n. 900336912 emessa in favore dell'istante in data 20 giugno 2013 l'operatore ha stornato l'importo di € 35,00 corrispondente a quello addebitato nella fattura n. 8801462314 del 21 gennaio 2012 e contestato dall'utente, come sopra descritto.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 1) della domanda ossia lo storno dell'importo di euro 35,00 addebitato nella fattura n. 8801462314 del 21 gennaio 2012 a titolo di "attività di migrazione servizio verso altro operatore", deve dichiararsi cessata la materia del contendere, in quanto risulta agli atti che l'operatore, dando seguito alla volontà dell'utente manifestata con l'istanza di definizione della controversia, ha stornato l'importo contestato, pari ad euro 35,00, mediante la nota di credito n. 900336912 del 20 giugno 2013. La relativa domanda è dunque improcedibile.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 2) della domanda, riguardante la spettanza di un indennizzo, si evidenzia che, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando perciò il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, essa è da ritenersi improcedibile. Al di là di tale rituale considerazione, e *ad abundantiam*, si precisa che non sarebbe comunque ravvisabile, nella vicenda *de qua*, alcuna fattispecie o disagio cui possa, anche solo astrattamente, ricollegarsi il diritto ad un indennizzo, che pertanto sarebbe del tutto precluso.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 settembre 2013;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 22 ottobre 2012 dalla Sig.ra XXXXXXXX XXXXXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini