

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX 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. 433 del 10 ottobre 2012 con cui la Sig.ra XXXXXX 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 10 ottobre 2012 con cui 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 XXXXXXX, lamenta l'applicazione in fattura, da parte di Wind, dei costi di cessazione pari ad euro 65,00, addebitati a seguito di disdetta della linea.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

a seguito di dichiarazione di recesso datata 12 gennaio 2012 ed inviata con raccomandata A/R, il rapporto contrattuale tra l'istante e la società Wind cessava in data 28 febbraio 2012; l'istante riceveva, poi, da tale operatore, la fattura n. 8804965040 del 21 marzo 2012 di complessivi euro 86,91, comprensiva dell'importo di euro 65,00 addebitato a titolo di "attività di cessazione servizio", voce che l'istante contestava con reclamo del 6 aprile 2012.

In data 1° agosto 2012, la parte istante esperiva, nei confronti dell'operatore Wind, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione dell'operatore.

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

- 1) lo "storno di euro 65,00 relativo ai costi di disattivazione non dovuti";
- 2) l'"indennizzo per la mancata risposta";
- 3) il "riconoscimento delle spese di procedura".

In data 9 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 "con la fattura n. 9904804842 emessa in data 2 aprile 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. 900336936, emessa in favore dell'istante in data 20 giugno 2013, l'operatore ha stornato l'importo di € 65,00, corrispondente a quello addebitato nella fattura n. 8804965040 del 21 marzo 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 65,00 addebitato nella fattura n. 8804965040 del 21 marzo 2012 a titolo di "attività di cessazione servizio", 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 65,00, mediante la nota di credito n. 900336936 del 20 giugno 2013. La relativa domanda è dunque improcedibile.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 2) della domanda, 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, è da ritenersi anch'essa improcedibile.

Si ritiene, infine, di liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS, stante l'assenza non giustificata dell'operatore Wind all'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia.

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 30 settembre 2013;

Con voti unanimi

DELIBERA

1) il rigetto dell'istanza presentata in data 10 ottobre 2012 dalla Sig.ra XXXXXX XXXXXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX;

2) la Società Wind Telecomunicazioni XXX è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

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.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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