

DELIBERA N. 048/2021/CRL/UD del 01/10/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

E. V. Axxx/WIND TRE

Lazio/D/212/2017

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 01/10/2021;

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”;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 22.2.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

Il Sig. E. V. Axxx ha lamentato di aver ricevuto la fattura n. 7411xxxx46 del 4.7.2016 contenente l’importo di € 65,00, a titolo di “costo per attività di cessazione del servizio”.

Al riguardo, l’utente premette di avere aderito all’offerta pubblicizzata dalla società di telefonia denominata “assoluta ADSL+ fino al 4.7.2016”, che prevedeva il pagamento del costo mensile di € 22,95 oltre IVA, con traffico dati incluso e scatto alla risposta per le chiamate nazionali fino al 4.7.2016, di non essere mai stato informato di alcun costo per l’attività di cessazione del servizio e di non aver mai ricevuto alcun contratto. Parimenti egli lamenta di non aver ricevuto risposta al reclamo inviato a WIND tre e conclude chiedendo lo storno dell’addebito dell’importo di € 65,00, a titolo di “costo per attività di cessazione servizio” in quanto oneri illegittimi, ingiustificati, eccessivi, vessatori e mai concordati, € 100,00 per mancata risposta al reclamo, nonché il pagamento di € 100,00 a titolo di spese legali.

2. Posizione del gestore

Wind tre, nella sua memoria, ha sollevato l’eccezione di inammissibilità per carenza di legittimazione attiva, atteso che la fattura contestata nell’istanza è intestata ad altro utente e ha allegato la fattura effettivamente intestata all’istante, il cui numero non corrisponde a quello contenuto nelle memorie dell’istante medesimo.

Inoltre, Wind tre ha eccepito il mancato deposito del reclamo asseritamente inviato dall'utente.

Nel merito, Wind tre ha rilevato che il costo per attività di cessazione del servizio fatturato all'utente nell'ultimo conto emesso è dovuto conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani), alle Linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori, a "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" di AGCOM.

Da tale normativa discende la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso, solo costi giustificati e sotto la vigilanza dell'AGCOM. In forza di ciò l'Autorità ha avviato nel febbraio 2009 un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione. Wind ha provveduto di conseguenza a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli sul sito istituzionale alla pagina <http://www.infostrada.it/it/gen/multipagina1/pg1.phtml>.

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".

Wind produce inoltre la risposta scritta al reclamo avanzato dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte deve essere integralmente respinta come di seguito precisato.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte deve essere integralmente respinta come di seguito precisato, atteso che la domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare, si rinvia a quanto già disposto dalla delibera AGCOM 646/2013/CONS, secondo cui: "Per quanto concerne la richiesta inerente al rimborso del contributo di disattivazione...., si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Wind, <http://www.infostrada.it/it/gen/multipagina1/pg1.phtml>, peraltro consultabile mediante il sito 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 40/2007". Nel caso in esame, l'importo di euro 65,00 addebitato nella fattura n. 7319xxxx36 del 2016, che costituisce oggetto di contestazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e applicato in caso di recesso per migrazione dell'utenza e riportato nella tabella riepilogativa di Wind pubblicata sul Web. Inoltre l'art. 15, comma 3, delle Condizioni Generali di contratto, allegate alla memoria del gestore e di cui viene prevista l'approvazione esplicita da parte dell'utente all'atto della sottoscrizione del contratto, specificano espressamente i costi di recesso e la loro quantificazione.

Quanto all'indennizzo da mancata risposta al reclamo alcun reclamo scritto, asseritamente inviato al gestore, è stato prodotto in atti. Alcun indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo può pertanto, essere corrisposto.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. E. V. Axxx nei confronti di WINDTRE
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 01/10/2021



Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO