

DELIBERA N.	52/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2014.1.10.21.35
LEGISLATURA	IX

Il giorno 12 dicembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X LODI E WIND TELECOMUNICAZIONI X.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le delibere Agcom nn. 41/09/CIR e 646/2013/CONS;

Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

Visto lo *"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;

Vista 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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2114);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'addebito di costi di migrazione nei confronti della Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere passato ad altro operatore e di avere avuto addebitati i costi di migrazione, ritenuti non giustificati dalla delibera n. 41/09/CIR;
- di avere contestato l'addebito tramite invio di raccomandata in data 25/07/2013 e di avere ricevuto una risposta non esauriente tramite mail e telefono.

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

- a) l'annullamento dei costi di migrazione per un totale di euro 35,00.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella sua memoria, ha rilevato che i costi di disattivazione fatturati all'istante sono dovuti, conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani), alle Linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori, ai "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica". 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'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 nel sito istituzionale. 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. Si precisa inoltre che il cliente ha aderito al contratto in data 26/02/2013, quando nelle condizioni generali di contratto era già stato introdotto l'art. 15.3 che prevede espressamente l'applicazione dei costi di cessazione/migrazione del servizio.". Alla luce di ciò, l'operatore chiede di rigettare la richiesta avanzata da parte istante in quanto infondata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate, come di seguito precisato.

- a) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare, si rinvia a quanto già disposto dalla delibera Agcom n. 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 al link http://www.infostrada.it/it/gen/offerta_vigente.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 n. 40/2007.". Nel caso in esame, l'importo di euro 35,00, addebitato nella fattura n. 7811325007 del 20/06/2013, che costituisce 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 per migrazione dell'utenza in oggetto. Peraltro, l'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto, al comma 3, espressamente prevede 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)...". Alla luce di quanto rilevato, si ritiene di rigettare la domanda di storno dei costi di migrazione in quanto ritenuti legittimamente richiesti.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di X Lodi nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

