

**DELIBERA N. 20/2020**

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/131696/2019)**

**Corecom Umbria**

Nella riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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*”;

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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 04/06/2019 acquisita con protocollo n. 0XXX del 04/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XXX (utenza n. XXX), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il servizio è cessato il giorno 9 gennaio 2018, pertanto, poiché gli addebiti coprono un periodo che arriva al 10 gennaio 2018, gli importi riferiti al 10 gennaio non sono dovuti;

b) i costi di migrazione non sono dovuti in quanto non è riportato il dettaglio degli stessi e comunque sono stati onorati dall'operatore Recipient;

c) gli addebiti riferiti al servizio Internet Big dal 2 gennaio al 6 febbraio non sono dovuti in quanto il servizio è stato disdettato con pec dell'8 gennaio 2018;

d) si contesta inoltre il quantum dell'addebito, considerato che, precedentemente, il servizio veniva fatturato per circa due mensilità per l'importo di 8,20 euro.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno della fattura dell'importo di euro 64,05 e confronto su alcuni importi.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) in data 8 gennaio 2018 perveniva disdetta della sim dati XXX, abbinata al piano tariffario Internet Big, disattivata in data 7/2/2018 e quindi nei trenta giorni previsti dalla normativa;

2) in data 12/12/2017 perveniva prenotifica di migrazione della linea XXX, migrazione che si completava il 10 gennaio 2018;

3) il 5 marzo 2018 veniva emessa la fattura n. XXX, contenente costi legati alla migrazione conformi a quanto previsto nelle condizioni di contratto e successive modificazioni, comunicate nella fattura n. XXX;

4) in relazione a detti costi, l'AGCom ha avviato nel febbraio del 2009 un'istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio degli oneri sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione. A valle di tale istruttoria, l'Autorità vigilante ha certificato i costi di WIND eliminando alcuni e riconoscendo altri e WIND ha provveduto di conseguenza a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli nel sito istituzionale; da ciò 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;

5) il reclamo del 26/3/18, di contestazione della fattura n. XXX, veniva riscontrato il 27/3/2018.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento, in data 18 febbraio 2020 chiedeva all'operatore "di depositare documentazione idonea a dimostrare l'importo del canone mensile relativo al contratto oggetto della controversia".

La richiesta è stata evasa il giorno successivo.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità delle memorie prodotte dall'istante successivamente al 5 agosto 2019. A questo proposito, si evidenzia che la comunicazione di avvio del procedimento del 10 giugno 2019 prevedeva che "la parte convenuta può presentare memorie entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 10 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali controdeduzioni". Pertanto, considerato che il primo termine difensivo scadeva il 25 luglio 2019, l'istante avrebbe potuto depositare le proprie repliche entro il 5 agosto 2019, con la conseguente irricevibilità di quanto prodotto in atti successivamente a detta scadenza.

Passando al merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito riportati.

La richiesta di rimborso/storno delle somme addebitate per l'opzione Internet Big non può essere accolta. Dalla documentazione contabile presente agli atti del fascicolo risulta che detto servizio faceva capo alla linea dati 3881468645, autonoma e distinta rispetto alla numerazione fissa XXX. Poichè è pacifico tra le parti che la richiesta di disattivazione è del 8 gennaio 2018 e che la linea, come dichiarato dall'istante e confermato nella fattura n. XXX, è stata cessata il 6 febbraio successivo, si ritiene che alcuna censura possa essere mossa all'operatore, il quale ha gestito la richiesta di disattivazione nei 30 giorni previsti dall'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani.

Non può, inoltre, essere accolta la richiesta di revisione degli importi relativi al servizio Internet Big in quanto l'istante ha messo di depositare il contratto sottoscritto,

corredato dell'offerta commerciale e del relativo piano tariffario, circostanza che impedisce al Comitato di verificare la corrispondenza degli addebiti agli importi contrattualizzati.

La richiesta di storno degli addebiti riguardanti la linea fissa per la giornata del 10 gennaio non può essere accolta in quanto l'istante non fornisce alcuna evidenza circa l'avvenuto distacco della linea il giorno 9 gennaio 2018 e l'attivazione dei servizi da parte dell'OLO Recipient a decorrere dal 10 gennaio successivo.

Neppure la richiesta di storno/rimborso dei costi di disattivazione, infine, merita accoglimento, in quanto gli addebiti appaiono conformi sia ai costi approvati dall'Agcom in seguito all'istruttoria avviata nell'anno 2009, sia alla normativa oggi vigente ed alle linee guida approvate nel 2018. A questo proposito, l'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani ha stabilito che "le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Tenuto conto di tale disciplina, l'Autorità è recentemente intervenuta in materia con la delibera n. 487/18/CONS. Tale provvedimento, con specifico riguardo ai costi di disattivazione, prevede che gli stessi debbano essere commisurati "al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". A questo proposito, si è stabilito che il "valore del contratto" è il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente e rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente.

In relazione a tanto, Wind ha pubblicato nel proprio sito internet i costi di disattivazione ed ha previsto, in ottemperanza alla delibera AGCOM n.487/18/CONS, che nel caso di migrazione o di cessazione del servizio, gli stessi siano computati in misura pari ad una mensilità di canone. Pertanto, considerato che, dalla documentazione acquisita in esito alla richiesta di integrazione istruttoria, risulta che il canone mensile ammontava a 61,01 euro a bimestre + IVA, il costo di disattivazione applicato risulta congruo.

### **DELIBERA**

**1.** Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX, XXX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra enunciati.

Spese di procedura compensate.

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* dell'Autorità.

Perugia, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE