

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. G. IMMORDINO / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX
(LAZIO/D/294/2016)

Registro Corecom n. 51/2017

IL DIRIGENTE

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 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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra M. G. Immordino in data 21.4.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’istanza introduttiva e negli scritti difensivi, ha lamentato nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni XXX (di seguito, per brevità, “Wind”) l’addebito nella fattura n. 7417202165 di costi per il recesso, non dovuti a norma di legge, ed ha richiesto:

- i. lo storno della fattura n. 7417202165 del 21.10.2015;
- ii. € 176,00 per mancata risposta ai reclami;
- iii. € 100,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore ha dichiarato di aver addebitato l’importo di € 65,00 nella fattura n. 7417202165 a seguito di disattivazione dell’utenza per migrazione verso altro gestore. Ha dedotto la legittimità dell’importo addebitato, precisando di aver rimodulato e pubblicato sul sito istituzionale i costi di

recesso, all'esito dell'istruttoria svolta da Agcom nel 2009. Ha dichiarato che l'utente era stato informato dei costi di disattivazione con la fattura n. 9902965893 del 14 febbraio 2011. Concludeva infine di aver riscontrato il reclamo dell'utente tramite contatto telefonico, prima, e successivamente con mail.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

3.1 Sull'addebito contestato

L'utente ha contestato la fattura n. 7417202165 del 21.10.2015 per avere l'operatore addebitato dei costi non dovuti, a seguito di migrazione ad altro operatore.

La legittimità dell'addebito di costi di disattivazione/migrazione è stabilita dall'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007 (conversione del Decreto Bersani) secondo cui "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e *senza spese non giustificate da costi dell'operatore* e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. (...)".

I costi richiesti all'utente per la cessazione del rapporto contrattuale devono quindi essere "giustificati", ossia strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, come espresso anche nelle Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori di Agcom del 28 giugno 2007, emanate sulla base dei poteri di vigilanza da effettuare ai sensi del comma 4 dell'art. 1 della legge sopra richiamata.

I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica all'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera n.96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità dedicata alla "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta".

Consultando le pagine web indicate, gli utenti possono quindi individuare, in relazione ai diversi servizi offerti, i costi previsti per la disattivazione del servizio.

Resta fermo che una volta approvati dall'Autorità, l'operatore deve rispettare l'obbligo di informare l'utente dell'introduzione di tali costi con preavviso di 30 giorni e del diritto di recesso, in conformità a quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Nella fattispecie, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Wind, consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta", la società Wind ha riportato i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica dell'Agcom 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'art. 1 comma 3 della L. 40/2007.

L'importo di € 65,00, oggetto di contestazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella predetta tabella riepilogativa di Wind, applicato in caso di migrazione.

Inoltre, l'operatore nel 2011, nella fattura n. 9902965893, comunicò all'utente i costi di disattivazione che sarebbero stati applicati dal 21 marzo 2011 nelle diverse fattispecie di

cessazione del servizio e comunicò il diritto di recedere dal contratto senza penali entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione, in conformità a quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Da quanto sopra, considerato che:

- il costo applicato all'utente è conforme al costo approvato dall'Autorità e pubblicizzato sul sito web;
- nel 2011, l'istante, ove non avesse voluto accettare le modifiche contrattuali comunicate da Wind nella fattura del 14 febbraio 2011, avrebbe potuto recedere senza costi dal contratto

l'importo addebitato da Wind per la migrazione esercitata dall'utente è dovuto.

La domanda dell'istante viene pertanto rigettata.

3.1 Sulla mancata risposta ai reclami

Risulta in atti un reclamo inviato con raccomandata a/r, ricevuta in data 11.11.2015, di contestazione dell'addebito in questione.

Rileva, a proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Risulta altresì in atti la mail depositata dall'utente di riscontro al reclamo, tuttavia tale risposta generata di default dal sistema dell'operatore fa riferimento in modo generico a delle verifiche amministrative espletate dallo stesso, non dando minimamente contezza delle motivazioni del mancato accoglimento, che avrebbe dovuto invece fornire il gestore alla luce della richiamata normativa.

Spetta pertanto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il reclamo è stato ricevuto l'11.11.2015, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni) e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (15.03.2016), si riconosce all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di € 80,00.

3.2 Spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare integralmente le spese di procedura tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con

Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, tenuto conto della pressochè totale soccombenza, nonché del modico valore della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra M. G. Immordino nei confronti della Wind Telecomunicazioni XXX
2. La Wind telecomunicazioni XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di € 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La Wind telecomunicazioni XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 01/06/2017

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto