

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**F. Fxxx/WIND
LAZIO/D534/2017**

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 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 31.3.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

Il Sig. F. Fxxx lamenta di aver inviato una richiesta di disattivazione della linea telefonica 06. 80xxxxx da Wind per migrazione ad altro gestore e di aver ricevuto la fattura n. 731xxxx836 del 2016 di € 77,53, comprendente il costo di € 65,00, a titolo di “costo per attività di cessazione del servizio”.

Al riguardo, l'utente sostiene che Wind avrebbe potuto pretendere il costo di disattivazione solo se la richiesta fosse pervenuta nei primi 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto, mentre la richiesta di disattivazione dell'utente è stata inviata a Wind 5 anni dopo la sottoscrizione.

L'utente rileva inoltre che il reclamo, da lui prontamente inviato a Wind, è rimasto senza esito.

Di conseguenza, l'utente, ritenendo i costi a lui imputati da Wind ingiustificati, chiede che il Corecom si pronunci circa l'illegittimità della richiesta di € 77,53 a titolo di costo per l'attività di cessazione del servizio nonché che riconosca l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. Posizione del gestore

Wind, nella sua memoria, 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, 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. 731xxxx836 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, risulta agli atti una mail di reclamo del 5.1.2017 di contestazione della fattura oggetto del procedimento.

La risposta di Wind non è tale da esimere il gestore dalla corresponsione dell'indennizzo preteso.

E difatti il gestore nella risposta data all'istante si limitò ad affermare che la richiesta di storno non è accoglibile senza chiarire, come ha fatto con le memorie in atti, la motivazione del rigetto del reclamo.

Per tali motivazioni spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11 Cons dal 19.2.2015, già detratto il termine di 45 giorni quale termine utile per il riscontro al reclamo, al 12.9.2017 data dell'udienza di definizione per un totale di 205 giorni e, pertanto, di € 205,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 7 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico dell'operatore WINDTRE xxx.

Tutto quanto sopra premesso,

Il Dirigente

DETERMINA

1. Ad accoglimento parziale della domanda del Sig. Fxxx F., WINDTRE xxx sarà tenuta al pagamento della somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché al pagamento della somma di € 205,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex art.11comma 1 dell'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/Cons.
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.

Il presente atto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

