

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 26

del 26 maggio 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.a.)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. 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") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 20 maggio 2016 con cui il sig. XXX, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 20 maggio 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Delibera n.173/07/Cons emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (d'ora in avanti A.G.Com.), il sig XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con Wind Telecomunicazioni S.p.a. (d'ora in avanti Wind) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione, nelle memorie ritualmente depositate e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- in data 11 aprile 2016 l'utente riceveva fattura contenente addebito per recesso relativo alla linea mobile;
- in data 22 aprile 2016 l'utente riceveva fattura contenente addebito per recesso relativo alla linea fissa (per l'importo di € 68,76);
- successivamente contattava il call-center per sporgere reclamo ufficiale;
- l'operatore non comunicava il numero identificativo del reclamo telefonico e non forniva risposta in forma scritta.

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX chiede:

- i. lo storno dell'importo complessivo di € 175,55, addebitato per recesso anticipato/disattivazioni anticipate;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo di € 400,00 per la mancata risposta al reclamo;
- iii. la corresponsione del rimborso delle spese sostenute "per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 100,00".

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- Con l'avvio della presente procedura, l'istante contestava la fattura n. 7406869662 emessa in data 22/04/15 di 68,76 euro per i costi di disattivazione in essa contenuti.
- Tali costi sono previsti contrattualmente dall'art.15 delle condizioni generali di contratto, in base al quale: *"Il presente Contratto ha durata indeterminata dalla data di attivazione del Servizio. Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale XXX 65 - 20152 XXX. 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) . Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola Portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri servizi attivati con Infostrada sulla stessa linea. Nel caso in cui la richiesta implichi la cessazione del servizio senza riattivazione con altri: 65,00 euro per servizio attivo sulla rete Infostrada; 65,00 euro nel caso di cessazione contestuale del servizio voce ed ADSL, anche in tecnologia VoIP, o del solo servizio ADSL in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia), non attivi su rete Infostrada; 50,00 euro per il solo servizio voce non attivo su rete Infostrada"*.

- Con riguardo al contestato mancato riscontro al reclamo, Wind rileva che la segnalazione dell'utente è stata regolarmente riscontrata in data 04/08/15, nei termini contrattuali e come disposto dall'art 3.2 della carta servizi Wind.(45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso).
- Oltre alla fattura contestata, risulta essere insoluta anche la fattura n. 7406298936 di euro 106,79 (periodo di riferimento 1/02/2015 - 31/03/2015), mai prima contestata.
- L'art. 23 delle Condizioni di Contratto, rubricato "Procedura reclami - Rimborsi " prevede che "Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Infostrada Servizio Clienti, mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione (...)" ; tale termine ha la sua ragion d'essere nel permettere all'operatore di utilizzare tutti i mezzi a disposizione per effettuare i controlli necessari. Nel caso di specie, Wind non è mai stato posta nella condizione di effettuare i controlli entro il termine di scadenza e pertanto la fatturazione si deve considerare corretta e incontestabile.
- In via generale, infatti, l'operatore che abbia emesso una fattura non contestata e non pagata potrebbe direttamente rivolgersi al giudice per ottenere un decreto ingiuntivo senza dover preventivamente effettuare la conciliazione obbligatoria essendo le fatture così emesse, già crediti certi, liquidi ed esigibili.
- Si deve ritenere, pertanto, che la fatturazione effettuata è avvenuta regolarmente, non essendo stata contestata nei termini concessi

Per tutto quanto sopra indicato, Wind richiede il rigetto di tutte le domande di parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre preliminarmente si osserva che la richiesta di storno degli addebiti per recesso relativo alla linea mobile (e di cui alla fattura n. 7406298936 del 14 aprile 2015) va rigettata in quanto non oggetto del precedente tentativo di conciliazione. Invero, in base a quanto precisato dall'art. III.1.2. delle *Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatore di comunicazioni elettroniche* approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS), (a ulteriore chiarimento di quanto disposto dall'art. 14 del Regolamento di cui all'allegato A della Delibera 173/07/CONS), *"l'oggetto della richiesta di definizione [deve essere] lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*.

Entrando nel merito, si ritiene che le richieste della parte istante non meritino accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

i. Richiesta di storno dell'importo per recesso relativo alla linea fissa.

Con riferimento alla richiesta di storno dell'importo esposto a titolo di recesso, dalla lettura della fattura contestata, si evince che il sig. XXX usufruiva di servizio voce e ADSL attivi con l'offerta All Inclusive Unlimited e che l'importo addebitato a titolo di "Costi di disattivazione" è di € 65,00

Come previsto dal citato art. 15 delle condizioni generali di contratto, in caso di recesso che comporti la cessazione contestuale del servizio Voce e Adsl, Wind può addebitare l'importo di € 65,00.

Inoltre, per costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: «ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") (...) *"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."* Il comma 4 del medesimo articolo prevede poi che *"L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo"*. (...), dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori

telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati e l'Autorità è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Tanto è vero che, la stessa Autorità, nel febbraio 2009, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri, conclusasi con la pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre». (Del. AGCOM 123/14/CIR).

Alla luce di quanto sopra esposto, considerati i costi di disattivazione applicati da Wind e approvati da Agcom nonché pubblicati sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'importo esposto nella fattura n. 7406869662, emessa in data 22/04/15, risulta legittimo e di conseguenza dovuto.

La richiesta di storno formulata dall'utente va pertanto rigettata.

ii. Richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo telefonico

Si ritiene priva di pregio la contestazione relativa al mancato riscontro scritto al reclamo telefonico nonché la conseguente richiesta di indennizzo.

Invero, il sig. XXX si limita ad una generica affermazione circa l'effettuazione di un reclamo telefonico, di cui non è neppure indicata una data. Wind per contro, allega copia di un riscontro scritto, inviato all'utente all'indirizzo e-mail: XXX, nel quale si fa espresso riferimento alla fattura n. 7406869662 emessa in data 22/04/15 di 68,76 euro e si rigetta il reclamo (*"Gentile Cliente, in riferimento alla sua segnalazione del 31/07/2015, la informiamo di aver effettuato ulteriori verifiche sul Conto Telefonico N°XXX e di non aver rilevato alcuna irregolarità. Le confermiamo, pertanto, la correttezza degli importi fatturati. Qualora non avesse ancora provveduto al pagamento del Conto Telefonico, la invitiamo a saldare l'importo di sua competenza di 68,76 Euro IVA inclusa, tramite il bollettino postale già ricevuto o compilandone uno nuovo intestato a: WIND TELECOMUNICAZIONI SPA INCASSI C/C n.: 42083204 (...)"*).

Posto che tale circostanza non è stata contestata dalla parte istante, essa è da ritenersi acquisita. Nella valutazione circa la rispondenza di una simile comunicazione all'obbligo posto dall'art. 8, comma 4 della Del. 179/03/CSP (in base al quale il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato), va osservato che la *ratio* di tale obbligo (come è stato in più occasioni sottolineato da Agcom) è quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo in ordine alla problematica da esso lamentata, ciò sia al fine di riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni, sia, per consentire all'utente di avere contezza del mancato accoglimento del reclamo da esso presentato e delle relative motivazioni e di decidere, quindi, se azionare o meno gli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento.

Alla luce di quanto precisato, e mancando qualsivoglia indicazione da parte dell'istante sull'esatto contenuto del reclamo, si ritiene che Wind abbia adempiuto l'onere previsto dalla citata Delibera 179/03/CSP, avendo comunicato l'esito dei controlli effettuati dall'operatore e posto il sig. XXX nelle condizioni di decidere se ricorrere agli strumenti di risoluzione delle controversie messi a disposizione dal nostro ordinamento.

Verificata dunque l'infondatezza della contestazione dell'utente in ordine al mancato riscontro al reclamo, va rigettata la relativa richiesta di indennizzo.

iii. Richiesta di rimborso delle spese per la "procedura di reclamo e contestazione"

Stante la mancata allegazione di documenti comprovanti le spese sostenute per le procedure di reclamo/contestazione, si rigetta la domanda formulata dall'istante rinviando al punto 4. della presente delibera la decisione sulle spese di procedura.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione e si dispone la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre