

ATTI 1.21.1. – 2016/5635/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 27 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 5 ottobre 2016 con cui la sig.ra 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. (ora Wind Tre 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 5 ottobre 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.), la sig.ra 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 fissa e in particolare l'addebito dei costi di disattivazione e la mancata risposta a reclamo.

1. La posizione dell'istante

La sig. XXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- in data 12 ottobre 2015 2016 riceveva fattura contenente addebito per attività di cessazione servizio pari ad € 65,00;
- 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 la sig. Xxx chiede:

- i. lo storno dell'importo di € 65,55 addebitato per attività cessazione servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo di € 300,00 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:

- «i costi di disattivazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani")»;
- «anche 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", prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. In particolare, come previsto anche in "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" di AGCom, i costi che "l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso". Dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati»;
- «le Linee Guida sopra citate prevedono che "Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento". Aggiunge poi che "l'attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi"»;
- «è in forza di tale previsione che AGCom ha avviato nel Febbraio del 2009 un'istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi 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 . WIND ha provveduto

- di conseguenza a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli nel sito istituzionale (<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 «ha tempestivamente e correttamente fornito all'istante, con la fattura n. 9902719890 emessa il 05 febbraio 2011, dell'importo di € 33,97, l'informativa in merito alle intercorse variazioni delle condizioni generali di contratto Infostrada. In particolare, WIND, con la suddetta comunicazione, rappresentava all'istante 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. 712007, quantificati come di seguito indicato: 65,00 euro nel caso di cessazione del servizio attivato 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, non attivato su rete Infostrada; 55,00 euro nel caso di cessazione del solo servizio voce non attivato su rete Infostrada; 35,00 euro nel caso di migrazione del servizio Infostrada verso altro operatore o di rientro in Telecom Italia. Nel caso in cui la richiesta di migrazione veicolata dallo stesso operatore richiedente sia limitata alla sola Portabilità del Numero verranno comunque applicati i costi previsti per la cessazione, così come indicati nei precedenti punti. (...) Le modifiche di cui sopra saranno valide ed efficaci a far data dal 21/03/2011. Le ricordiamo che, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e a seguito della presente proposta di modifica delle condizioni contrattuali, potrà esercitare, entro 30 giorni dalla data di ricezione della presente comunicazione, il diritto di recesso senza penali, dandocene comunicazione con lettera raccomandata A.R. e facendo esplicito riferimento al suddetto articolo, al seguente indirizzo: Wind Telecomunicazioni SpA - Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale XXX - 20152 XXX. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio Clienti Infostrada";
 - a tale proposta di modifica, l'istante non ha fatto seguire alcuna volontà di recesso;
 - preme inoltre evidenziare che con fattura 7803137902 emessa in data 12/02/13 di euro 38,26, sono state debitamente comunicate le variazioni dei suddetti importi, secondo le modalità previste dalla legge (nella terza pagina della fattura così è riportato: "Costi di disattivazione del servizio di telefonia fissa di WIND determinati sotto l'attività di vigilanza dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 1. comma 4 Legge n. 40 del 2007. Le ricordiamo che, come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto, in caso di recesso dal contratto Infostrada, le verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada come previsto dall'art.1 comma 4 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 Itali o con un altro operatore. 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 altro operatore: 65,00 euro per servizio attivo sulla rete Infostrada o nel caso di cessazione contestuale del servizio voce ed ADSL, anche in tecnologia VoIP, o del solo servizio ADSL in interconnessione, non attivi su rete Infostrada; 55,00 euro per il solo servizio voce non attivo su rete Infostrada");
 - relativamente al mancato riscontro del reclamo, l'art. 23.I delle Condizioni Generali di Contratto 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. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato";

- non risulta pervenuto alcun reclamo inviato nelle forme e nei termini sopra descritti;
 - l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari ad € 89,19, di sua esclusiva competenza relativo alla fattura oggetto di contestazione;
- Sulla base di tutto quanto sopra esposto, Wind insiste per il rigetto delle richieste dell'istante in quanto infondate in fatto e in diritto.

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*.

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 attività di cessazione del servizio.

Con riferimento alla richiesta di storno dell'importo esposto a titolo di attività di cessazione della linea, si ritiene doveroso sottolineare preliminarmente la genericità della contestazione dell'utente, che non solo non indica né produce la fattura contenente l'addebito ma nulla circostanza in merito al contratto sottoscritto e alle informazioni ricevute dall'operatore in sede di adesione all'offerta dei servizi del gestore e successivamente, in occasione di eventuali modifiche del unilaterali del contratto. Per contro, dalla documentazione prodotta da Wind, si evince che sull'utenza intestata alla sig.ra XXX al momento dell'emissione della fattura contestata (contenente l'addebito di € 65,00 per "Costi per attività di cessazione del servizio") era attiva l'offerta OFFERTA Happy City per la fruizione del servizio voce.

Entrando nel merito della questione, in relazione ai costi di cessazione/disattivazione/migrazione, come è noto, 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).

Dunque è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati. Inoltre Wind, dimostra di aver preventivamente e adeguatamente informato il cliente di aver introdotto, nel corso del rapporto contrattuale, la previsione di costi in caso di recesso (nonché le successive modifiche delle relative quantificazioni) e della possibilità di recedere dal contratto nel caso di mancata accettazione di detta previsione; invero, la fattura 9902719890 emessa il 05 febbraio 2011, prodotta dall'operatore, riporta chiaramente l'introduzione dei costi di disattivazione, nonché l'informativa relativa alla facoltà di recesso. Del pari, la fattura n. 7803137902 emessa in data 12/02/13, anch'essa prodotta dall'operatore, informa correttamente l'utente delle variazioni agli importi previsti in caso di recesso/disattivazione/migrazione e della facoltà, anche in questo caso di recedere dal contratto. Ciò posto, e considerato che anche sul sito web dell'operatore, sotto la voce "trasparenza tariffaria", sono pubblicati i costi previsti per la disattivazione dei servizi voce e Adsl, considerato altresì che tali costi corrispondono a quelli approvati da Agcom nonché pubblicati sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, si ritiene che l'importo esposto nella fattura n. 7416910785, emessa in data 12/10/2015, sia da considerare 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, la sig.ra XXX si limita ad una generica affermazione circa l'effettuazione di un reclamo telefonico, di cui non è neppure indicata una data, né un arco temporale di riferimento.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca, come detto, l'indicazione della data dell'asserita segnalazione, né è compiutamente indicato il contenuto della stessa. Come è stato in più occasioni affermato dai Corecom delegati, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio n. 33/10 e 50/12).

Pertanto si ritiene che la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non possa essere accolta.

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;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra 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