



Determinazione 10/2015

Definizione della controversia Intelligente XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.A.

IL DIRIGENTE

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*;

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;

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

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

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d’ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

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, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 26 agosto 2013, con cui il sig. Intelligente 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;

VISTE le note del 27 agosto 2013 e del 31 ottobre 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 27 novembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 27 novembre 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 26 agosto 2013, ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. n.173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, il sig. XXX Intelligente ha chiesto di dirimere la controversia con Wind Telecomunicazioni S.p.A. avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Intelligente, intestatario dell'utenza di telefonia fissa XXX, ha lamentato l'addebito ingiustificato di € 65,00, esposto nella fattura n. 78002204778 (emessa in data 02/01/2013), relativo al contributo richiesto da Wind per la cessazione del servizio (€65,00) occorsa per effetto della migrazione dell'utenza da Wind a Vodafone.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante:

- ha evidenziato innanzitutto che il contratto stipulato con Wind prevedeva l'addebito di € 35,00, e non di € 65,00, a titolo di costi di recesso che fosse intervenuto per effetto della migrazione ad altro operatore;
- ha ritenuto peraltro anche questa somma non dovuta, sulla base di quanto stabilito dalla L. 40/2007 e di quanto disposto dalle *Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori dell'AGCOM*, che espressamente prevedono che "per i casi di passaggio ad altro operatore, generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche di disattivazione effettuate dall'operatore che acquisisce il cliente e sono già remunerate da quest'ultimo: quindi, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati";
- ha lamentato infine il fatto che Wind, a fronte dell'invio della raccomandata con cui il sig. Intelligente contestava la fattura n. 78002204778 dichiarando di averne effettuato il pagamento parziale (decurtando cioè l'importo previsto per i costi di attivazione), e anticipava il ricorso al Co.Re.Com. Lombardia, non abbia fornito idoneo riscontro, limitandosi ad inviare richieste di pagamento anche attraverso una società di recupero crediti.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto lo storno dell'importo di € 65,00 e un indennizzo simbolico di € 10,00 per i "fastidi" subiti.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria ritualmente presentata in data 11 ottobre 2013 e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- I costi di migrazione, fatturati all'istante, sono dovuti conformemente all'art. 1 L. 40/2007;
- Anche le "*Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori*" prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori;
- L'A.G.Com., competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità, nel febbraio 2009 ha avviato un'istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di migrazione, certificandone i costi, eliminandone alcuni e riconoscendone altri;
- L'operatore Wind ha provveduto a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli nel suo sito istituzionale. Inoltre l'introduzione e l'applicazione dei costi di disattivazione è stata correttamente comunicata da Wind, come da indicazioni dell'Autorità e in maniera del tutto inequivocabile al cliente, con l'invio delle *Condizioni Generali di Contratto Infostrada*, che, all'art. 15.3 elencano gli importi relativi a tali costi;

In base a tali elementi, Wind chiedeva il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento* cit. ed è pertanto proponibile.

Entrando nel merito della controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo in parte, come di seguito precisato.

Risulta infatti quale circostanza acclarata, sia in base alle dichiarazioni e alle allegazioni della parte istante, sia in base a quanto evidenziato dall'operatore nella memoria del 11 ottobre 2013 e nella documentazione ad essa allegata, che le condizioni di contratto di Wind, comprensive dell'indicazione dei costi di decesso (previste dall'art. 15.3, che dispone: *“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 Dlgs 7/2007, quantificato 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 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; - 55,00 euro per il solo servizio voce non attivo su rete Infostrada.”*) sono state sottoposte all'attenzione del sig. Intelligente al momento della conclusione del contratto e sottoscritte dallo stesso.

I costi indicati dalle condizioni generali di contratto sono gli stessi riportati nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Wind, peraltro consultabile mediante il sito dell'A.G.Com. nella sezione *“tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta”*, e sono quelli preventivamente sottoposti alla verifica dell'A.G.Com. nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dell'equivalenza tra degli importi fatturati a titolo di recesso e i costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, L. 40/2007 (cfr. in tal senso Del. A.G.Com. 646/13/Cons-Zepparoni/Wind).

Da quanto appena rilevato, emerge la legittimità della pretesa di Wind in ordine ai costi di disattivazione. Tuttavia, va evidenziato che, in effetti, il costo addebitato al sig. Intelligente non corrisponde a quello indicato nella tabella riepilogativa comunicata e pubblicata dall'operatore, atteso che, in base alla stessa, l'importo che avrebbe potuto essere correttamente e legittimamente preteso da Wind nella fattispecie concreta relativa all'utenza intestata al sig. Intelligente (cessazione per intervenuta migrazione) è di € 35,00 e non di € 65,00.

Se ne deduce che l'importo esposto nella fattura n. 78002204778 per costi di cessazione dovrà essere ridotto ad € 35,00 mediante lo storno dell'importo residuo di € 30,00.

In merito alla contestazione relativa al mancato riscontro alla segnalazione inoltrata all'operatore con raccomandata A/R del 18 gennaio 2013, dalla documentazione prodotta dalla stessa parte istante emerge una comunicazione scritta del marzo 2013 con cui l'operatore rigetta il reclamo del sig. Intelligente, limitandosi tuttavia a confermare la correttezza della fatturazione e chiedendo il pagamento dell'importo ancora insoluto di € 65,00.

Come noto, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, Del. A.G.Com. 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine contrattualmente previsto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, ciò al fine di fornire all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a

riequilibrare le posizioni delle parti di un rapporto che fisiologicamente nasce come squilibrato in favore dell'operatore, data la struttura organizzata con cui esso opera. Per valutare il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre tuttavia analizzare il comportamento dell'operatore: non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente. L'operatore ha l'onere di informare l'utente anche circa i motivi ostativi all'accoglimento della richiesta dallo stesso formulata, motivi che, nel caso in esame, in parte non erano sussistenti, avendo Wind preteso un importo a titolo di costi di recesso superiore a quello che avrebbe potuto legittimamente richiedere.

Ne deriva il riconoscimento a favore dell'utente di un indennizzo per mancata risposta ai reclami che andrà quantificato sulla base di quanto disposto dal c.d. *Regolamento Indennizzi*, ossia moltiplicando l'importo giornaliero di € 1,00 per i 90 giorni compresi tra l'11 marzo 2013 (data certa della ricezione del reclamo da parte di Wind, mancando nella documentazione la ricevuta di ritorno della raccomandata) e il 25 luglio 2013, data dell'incontro di conciliazione (già decurtati dei 45 giorni previsti dalla normativa in vigore per il riscontro ai reclami), per un indennizzo complessivo di € 91,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, atteso il parziale accoglimento della domanda dell'utente e valutata la condotta tenuta dalle parti durante l'intera procedura di risoluzione delle controversie, appare equo liquidare a favore del sig. Intelligente la somma di € 100,00.

Tutto ciò premesso e considerato,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Intelligente XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.A., che:

- la società Wind provveda allo storno dell'importo di € 30,00 (Euro trenta/00) dalla fattura n. 78002204778;
- la società Wind corrisponda a favore del sig. XXX Intelligente la somma di € 91,00 (Euro cento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- la società Wind corrisponda a favore del sig. XXX Intelligente la somma di € 100,00 (Euro cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 30 aprile 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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

dott. Massimiliano Della Torre