



Determinazione 4/2015

Definizione della controversia 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 23 maggio 2013, 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;

VISTE le note del 4 giugno 2013 e dell'8 agosto 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 19 settembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 19 settembre 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 in data 23 maggio 2013, il sig. XXX ha chiesto di dirimere la controversia con Wind Telecomunicazioni S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa.

#### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza di telefonia fissa XXX, ha lamentato l'addebito ingiustificato di € 69,46, esposto nella fattura n. 8921744290 (emessa in data 11/10/2012), comprensivo del 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 che il contratto originariamente stipulato con Wind non prevedeva l'addebito a titolo di costi di cessazione, né alcuna comunicazione in tal senso è pervenuta all'utente.

In base a tali premesse, mediante l'intervento del Co.Re.Com. l'utente ha chiesto *“l'annullamento della fattura e della richiesta economica in essa contenuta”*.

## **2. La posizione dell'operatore**

Wind, nella memoria 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, eliminando alcuni e riconoscendo altri;
- L'operatore 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 la fattura n. 9902848787 emessa in data 14/02/2011, sotto il titolo *Variazione Condizioni Generali di Contratto Infostrada*, in cui si evidenziava che *“(…) le modifiche saranno valide ed efficaci a far data dal 21/3/2011”* (documento acquisito agli atti);
- Wind, nella predetta comunicazione, informava l'utente che *“(…) a seguito della presente proposta di modifica delle condizioni contrattuali, potrà esercitare, entro 30 giorni dalla data di ricezione, il diritto di recesso senza penali (…)”*;
- A tale proposta di modifica, il sig. XXX non faceva seguire alcuna volontà di recesso.

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

## **3. Motivazione della decisione**

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.

Preliminarmente, si evidenzia che le condizioni di contratto di Wind, all'art.14, *Comunicazioni e modifiche in corso di erogazione*, prevedono che *“Infostrada potrà modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi per i servizi nonché variare le presenti condizioni generali, per esigenze tecniche ed economiche, comunicando all'utente secondo quanto previsto dall'art.70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (…). Le comunicazioni da Infostrada al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture. Esse potranno essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via telefax o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente (…)”*.

Per quanto concerne la richiesta inerente allo storno del contributo di disattivazione, si deve evidenziare che 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*", Wind ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica dell'A.G.Com. 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, L. 40/2007, così come disposto dalla stessa A.G.Com. con la Del. 646/13/Cons (XXX / Wind).

Nel caso in esame, va rilevato che, non essendo stato previsto alcun costo di disattivazione in sede di adesione contrattuale, costo introdotto solo successivamente, è necessario verificare, ai fini della valutazione della legittimità o illegittimità della pretesa di Wind, se la stessa società abbia fornito adeguata informazione all'istante con il preavviso di 30 giorni previsto dall'art. 70, comma 4, D.Lgs. 259/2003.

Dall'istruttoria condotta emerge che la fattura n. 9902848787, recante la comunicazione di variazioni delle condizioni generali di contratto con facoltà per l'utente di recedere entro i successivi trenta giorni dalla ricezione della stessa senza costi di recesso (in conformità a quanto previsto dall'art. 14, comma 2, delle condizioni di contratto), è stata emessa da Wind in data 14/02/2011.

Se, quindi, l'inosservanza delle norme inerenti l'obbligo di preavviso rispetto al *dies a quo* di efficacia delle variazioni contrattuali e l'obbligo di comunicazione della facoltà di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4, *Codice delle Comunicazioni Elettroniche*, come più volte rilevato dall'A.G.Com. (Dell. 83/12/CIR, 100/12/CIR, 101/12/CIR) rende illegittimo l'addebito dei costi di disattivazione, nella fattispecie concreta, l'introduzione dei costi (per semplice cessazione o per migrazione) e la relativa variazione contrattuale nel rispetto delle formalità e dei termini previsti dal combinato disposto degli artt. 14 *Condizioni di contratto* di Wind e 70 *Codice di Comunicazioni Elettroniche* determina, al contrario, la legittimità dell'addebito.

Tuttavia, va rilevato che il costo addebitato al sig. XXX 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. XXX (cessazione per intervenuta migrazione) è di € 35,00 e non di € 65,00.

Se ne deduce che l'importo esposto nella fattura n. 8921744290 per costi di cessazione dovrà essere ridotto ad € 35,00 mediante lo storno dell'importo residuo di € 30,00. Non dovranno essere invece stornati, in quanto relativi a voci (canoni e a spese di spedizione) non contestate dall'utente, gli altri addebiti presenti nella stessa fattura.

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. XXX la somma di € 50,00.

#### D E T E R M I N A

A definizione della controversia XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.A., CHE:

la società Wind provveda allo storno dell'importo di € 30,00 (Euro trenta/00) dalla fattura n. 8921744290.

- la società Wind corrisponda a favore del sig. XXX la somma di € 50,00 (Euro cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 17 marzo 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