

**DELIBERA N. 32**

**XXXXXX XXXXXX / WIND TRE  
(GU14/163587/2019)**

**Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell' 11/03/2020;

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”*;

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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXX del 20/08/2019 acquisita con protocollo n. 0358705 del 20/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza depositata in data 20 agosto 2019, l'istante ha dichiarato: - di avere inviato a settembre 2016 comunicazione di disdetta, inoltrata nuovamente all'operatore in data 23/11/16 tramite Raccomandata A.R; - di avere ricevuto in data 17/11/16 un sollecito di pagamento relativo alla fattura emessa il 20/09/16, si presume comprensiva dei costi di recesso/disattivazione, che si contestano. Sulla base di quanto dichiarato, l'utente formula le seguenti richieste: i. corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo; ii. storno integrale dell'insoluto con ritiro pratica recupero credito in esenzione spese; iii. corresponsione del rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione

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

Nella memoria depositata in data 18 marzo 2019, l'operatore Wind Tre ha esposto quanto segue: - il "Costo di cessazione" di € 65,00 fatturato nell'ultimo conto n. XXXXXXXX emesso il 21/01/2017 a seguito della disattivazione della linea XXXXXXXX in data 22/12/2106, è dovuto, conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") e alle "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", laddove 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". - I costi di cessazione sono dovuti in quanto previsti altresì contrattualmente all'art 15.3 delle Condizioni generali di abbonamento 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 WIND 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 WIND 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 Internet, anche in tecnologia VoIP, o del solo Servizio Internet 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. L'istante, presenta, alla data odierna, una situazione amministrativa

irregolare, con un insoluto pari ad 231,12 euro. Sulla base di quanto dichiarato, l'operatore chiede il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal regolamento di procedura. Nel merito le richieste del'istante possono non possono essere accolte neppure parzialmente. Con riguardo alla richiesta sub i., la stessa non merita accoglimento: invero non solo non risulta prodotto alcun reclamo scritto, né vengono indicate le modalità di presentazione dello stesso, ma non ne viene neppure fatto alcun cenno nella descrizione dei fatti. L'unico riferimento ad un reclamo è contenuto nella pagina di apertura dell'istanza dove è indicata una data di "contestazione fatture"; tuttavia l'estrema genericità del riferimento e la mancanza di una seppur minima descrizione nella narrativa dei fatti impedisce a questo Corecom di valutare positivamente la rilevanza dell'asserita segnalazione ai fini del riconoscimento dell'indennizzo. In merito alla richiesta sub ii. di storno dell'isoluto, la stessa non può essere accolta. Innanzitutto, corre l'obbligo di precisare che l'unica disdetta documentata dalla parte istante è stata ricevuta dall'operatore in data 28 novembre 2016 e correttamente gestita dall'operatore nel termine di 30 giorni, come dimostra la fattura n. XXXXXXXX del 21 gennaio 2017 (da cui è possibile desumere che il contratto è cessato il 22 dicembre 2016). Dunque le fatture emesse dall'operatore sono legittime in quanto tutte anteriori alla cessazione del servizio. Sempre preliminarmente va sottolineato che la fattura contenente costi di cessazione non è quella – indicata dall'utente – emessa a settembre dall'operatore (che risulterebbe in ogni caso legittima, in quanto relativa a un periodo di fatturazione persino anteriore ad un'ipotetica disdetta di settembre), ma è quella emessa il 21 gennaio 2017, peraltro non oggetto di contestazione. In merito ai costi di cessazione dei servizi voce e Adsl, in ogni caso, si ritiene che gli stessi siano legittimi in quanto previsti dalle condizioni generali di abbonamento Wind Tre e corrispondenti a quelli che l'operatore ha presentato per la verifica della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, pubblicati, ai sensi della delibera n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce del combinato disposto dell'articolo 20, comma 6 del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS e del disposto del paragrafo 111.5.4 delle Linee Guida (di cui alla delibera 276/13/CONS), tenuto conto del fatto che l'operatore, in occasione dell'udienza di discussione tenutasi in data 19 febbraio 2020, aveva avanzato un'offerta conciliativa assolutamente congrua, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura tra le parti (Agcom, delibera n. 143/15/CIR, determine n. 111/17/DTC e n. 97/17/DTC; Corecom Umbria, delibere n. 86/18, n. 64/18 e n. 50/18).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Si rigetta l'istanza presentata dalla sig.ra XXXX XXXXX nei confronti della società Wind Tre s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. Si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alla presente procedura.

**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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 11 marzo 2020

IL PRESIDENTE