



## DELIBERAZIONE N. 19 DEL 3 DICEMBRE 2019

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Wind Telecomunicazioni Spa (GU14/126/2016)

Il 3 dicembre 2019, alle ore 15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa delle Marche, in Piazza Cavour n. 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani e il componente, Manuele Maffei.

Assistono il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia, Elisa Moroni, ed il Segretario del Corecom Marche, Angela Ruocco.

### IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 4056 del 14 luglio 2016, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Wind Telecomunicazioni Spa, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;



VISTA la nota prot. n. 6598 del 7 novembre 2016, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 22 dicembre 2016, poi rinviata al 30 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 30 gennaio 2017, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

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

L'istante lamenta l'addebito di una ingiusta penale di recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il 17 aprile 2015 cessava il suo rapporto con Wind relativamente alla numerazione fissa n. 0734-301XXX, iniziato oltre tre anni prima;
- b. nella fattura numero 7409507XXX del 10 giugno 2015, di euro 91,74 (novantuno/74), veniva ingiustamente addebitato un importo di euro 65,00 (sessantacinque/00) come "costo per attività di cessazione servizio";
- c. nei ripetuti tentativi telefonici per avere spiegazioni circa l'addebito del suddetto importo, una delle telefoniste è stata particolarmente aggressiva e scortese.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- i. il risarcimento di euro 2.000,00 (duemila/00) per spese legali e danni morali.

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

La Wind si è regolarmente costituita nella fase di conciliazione e di definizione, depositando nei termini una memoria riepilogativa dei fatti ed allegando documentazione.

In particolare, Wind ha dedotto quanto segue:

- a) i costi di cessazione presenti nella fattura numero 7409507XXX del 10 giugno 2015, pari ad euro 65,00 (sessantacinque/00) sono previsti contrattualmente all'art. 15 del contratto. Specificatamente al comma 3 dello stesso articolo si dice espressamente 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. 7/2007*". Tali costi sono quantificati dallo stesso articolo in euro 35,00 (trentacinque/00) se la disattivazione preveda la riattivazione presso l'operatore Telecom (rientro) oppure con altro operatore, in euro 65,00 (sessantacinque/00) nel caso in cui la richiesta preveda la cessazione del servizio senza riattivazione con altri gestori;
- b) i costi di cessazione fatturati all'istante sono conformi all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani);
- c) le Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuarsi ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge 40/2007, con particolare riferimento alla previsione 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, ovverosia, "*i costi strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso*";



- d) in forza delle suddette previsioni normative la Wind ha provveduto a rimodulare i costi applicati alla clientela in fase di recesso, ad inviarli ad Agcom e a pubblicarli nel sito istituzionale come da allegato alla memoria;
- e) 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 a quanto sancito a livello di norma primaria in quanto vagliati da Agcom.

### 3. Motivazione della decisione

#### A) Sul rito.

Va preliminarmente analizzato se l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

In particolare, la richiesta di risarcimento danni per spese legali e danni morali avanzata dall'istante nell'istanza introduttiva del presente procedimento deve ritenersi non accoglibile per le seguenti motivazioni.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia in sede Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere Agcom.

La domanda di condanna al risarcimento danni avanzata dall'istante esula, pertanto, dalle competenze dell'Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento dell'operatore, cui si correla il riconoscimento di un indennizzo. Resta, comunque, salva la possibilità per l'utente di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno secondo le regole ordinarie di ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile per l'inadempimento dei rapporti contrattuali.

Peraltro, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, nonché, nell'ottica di tutela del contraente più debole, sempre sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la proposta di risarcimento può essere interpretata come condanna dell'operatore telefonico alla restituzione di somme pagate indebitamente, al loro storno, ovvero, al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento contrattuale da parte dell'operatore.

#### B) Nel merito

Alla luce delle suddette considerazioni, oggetto della presente definizione è pertanto l'applicazione illegittima della penale di recesso di euro 65,00 (sessantacinque/00) di cui l'utente chiede lo storno perché la fattura n. 7409507XXX del 10 giugno 2015, è rimasta insoluta.

Sul punto l'istante ha dedotto di aver cessato il rapporto contrattuale per la numerazione fissa 0734- 301XXX con l'operatore Wind in data 17 aprile 2015 e che nell'ultima fattura inviata è stato addebitato un importo di euro 65,00 (sessantacinque/00) come "costo per l'attività di cessazione servizio" che rappresenta una ingiusta penale di recesso anticipato.



Wind, invece, sostiene che i costi di disattivazione applicati nella fattura in questione sono legittimi in quanto conformi alla normativa vigente in materia.

Ciò premesso, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, la richiesta formulata dalla parte istante deve essere rigettata come di seguito precisato.

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 (c.d. decreto Bersani), e che si applicano ai rapporti tra operatori e coloro, persone fisiche e giuridiche, che sottoscrivono o intendono sottoscrivere un contratto per adesione per la fornitura di servizi di telefonia, televisive e di comunicazione elettronica, hanno dettato disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore senza vincoli temporali e senza ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi degli operatori.

Le Linee guida prevedono specifiche tutele per coloro che vogliono recedere o trasferire le utenze, legittimando solo alcune spese di recesso e vietando d'imputare all'utente spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, la disciplina delle spese di recesso ha ricompreso come legittime diverse categorie di costi che l'operatore si riserva di addebitare all'utenza al momento in cui questa recede dal contratto. Pertanto, le spese di recesso possono riguardare: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale.

I costi sostenuti dall'operatore per dismettere l'utenza, come nel caso che ci occupa, sono spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda e l'entità delle stesse devono essere previsti in sede di adesione contrattuale e pubblicati sul sito web dell'operatore oltre che comunicati all'Agcom.

In forza di tale previsione normativa l'Agcom ha avviato nel febbraio 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 ciascun operatore eliminandone alcuni e riconoscendone altri. Nello specifico, l'operatore Wind, come si ricava dall'allegato alla memoria di costituzione dello stesso, ha rimodulato i costi applicati alla clientela in fase di recesso e li ha pubblicati nel sito istituzionale <http://www.infostrada.it/it/gen//multipagina1/pgl.phtml>.

Nel caso di specie, si deve far presente che l'importo di euro 65,00 (sessantacinque/00), oggetto di contestazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella pubblicata nel sito, applicato in caso di disattivazione del servizio.

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 da parte dell'Autorità chiamata dalla stessa legge a vigilare sulla questione.

## B) Sulle spese del procedimento

La richiesta di liquidazione delle spese legali sostenute in riferimento alle procedure incardinate innanzi al Corecom può trovare accoglimento nei limiti del rimborso spese di cui all'art. 19, comma 6, del Regolamento che sancisce la liquidazione secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione. Nel caso in esame sussistono giustificati motivi per compensare le spese di procedura dato il rigetto della richiesta e considerato inoltre che l'utente non ha prodotto alcuna documentazione circa le spese sostenute per adire la presente Autorità e atteso che sia l'udienza di conciliazione che quella di definizione sono state svolte telefonicamente.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata da XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada respinta;



UDITA la relazione del relatore Cesare Carnaroli;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

a definizione della controversia tra l'utente XXX l'operatore Wind Telecomunicazioni Spa:

1. di respingere l'istanza prot. n. 4056 del 14 luglio 2016 avanzata da XXX, con compensazione delle spese di procedura.
  2. di dare atto che il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259;
  3. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
  4. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
  5. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche ([www.corecom.marche.it](http://www.corecom.marche.it)); nonché di trasmetterla all'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).
- La Wind Telecomunicazioni Spa è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Presidente e relatore  
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario  
(Angela Ruocco)