

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 4 del 12/01/2018

Oggetto: c/ WIND TRE SPA (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI SPA)

L'anno 2018 addì 12 del mese di Gennaio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	X	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	X	
Felice Blasi	Componente	X	
Marigea Cirillo	Componente	X	
Elena Pinto	Componente	X	

IL COMITATO

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

Vista la Delibera 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”;

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.”

Vista l’istanza di _____ del 20/02/2017;

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione istruttoria dell’Avv. Valeria Massari;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato l’addebito di costi di disattivazione per recesso anticipato.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha chiarito che:

- Con fattura n. 2016T000653881 del 20.08.2016 Wind Telecomunicazioni S.p.a. addebitava l’importo di € 3.040,00 oltre IVA quale contributo di disattivazione per recesso anticipato riferito a n. 38 sim di cui al contratto n. 414234214;



- Con fattura n. 2016T000816267 del 19.10.2016 addebitava altresì la somma di € 1.040,00 oltre IVA per le medesime causali a fronte della cessazione di ulteriori tredici sim;
- Con reclamo del 10.11.2016 contestava i suddetti importi in quanto vere e proprie "penali";
- In difetto di riscontro, avviava tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 702/2017.

o.m.*

- In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:
- I. Storno degli importi contestati pari ad € 4.977,60.
 - II. Rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., d'ora innanzi denominata "Wind") ha evidenziato che in data 24.09.2015 l'istante sottoscriveva contratto per l'attivazione di n. 25 sim voce con listino *All inclusive Aziende Top Mondo Ricaricabile* con portabilità delle numerazioni e di n. 15 sim dati con listino *10Giga*; in data 28.01.2016 chiedeva l'ampliamento del contratto con attivazione di ulteriori n. 17 sim voce (listino *All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited*) con portabilità delle numerazioni, n. 2 sim voce (listino *All Inclusive Aziende Top Mondo Ricaricabile*) e ulteriori n. 10 sim dati con listino *10Giga*, con vincolo contrattuale di ventiquattro mesi.

Le condizioni generali di contratto ed il relativo allegato tecnico-economico prescelti dalla società istante e oggetto di specifica trattativa stabilivano che in caso di recesso prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte contrattuali, sarebbe stato addebito l'importo corrispondente agli sconti o al valore promozione concordati, indicati nelle condizioni economiche integrative di cui all'allegato n. 12.

In particolare, l'allegato Tecnico-Economico relativamente ai piani tariffari sottoscritti evidenziava che in caso di recesso prima dei 24 mesi, sull'ultima fattura sarebbe stato addebito il contributo di attivazione pari ad € 80,00 per sim, scontato in via promozionale al 100% in caso di mantenimento del vincolo di durata; analoga previsione era contemplata per le sim dati.

Sta di fatto che in data 12.05.2016 l'istante chiedeva la cessazione di n. 21 sim e il successivo 13.05.2016 di ulteriori n. 25 sim; nelle date 30.08.2016, 6.09.2016 e 16.09.2016 venivano notificate a sistema le richieste di portabilità verso altro Operatore di, rispettivamente, n. 9 sim, n. 1 sim e di ulteriori n. 3 sim, che venivano cessate nelle tempistiche previste.

Ne deriva che a seguito delle succitate disattivazioni venivano emesse le fatture 2016T000653881 e 2016T000816267 sulle quali risulta addebitato l'importo di € 80,00 per ciascuna delle sim elencate, conformemente a quanto previsto dalle già menzionate condizioni di contratto, essendo cessate prima del decorso della durata minima prevista.

Detti importi risultano conformi sia alle condizioni sottoscritte ed accettate dall'utente che alle delibere AGCOM (Linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori) circa la non applicabilità delle previsioni di cui all'art. 1, comma 3, L. 40/2007, trattandosi di scontistiche praticate in virtù del perdurare del vincolo contrattuale, alla specifica clientela business.

Le suindicate fatture risultano insolute per € 4.977,60.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie e dell'audizione delle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito specificate.

Occorre innanzitutto precisare come la fattispecie in esame imponga di tener presente che le parti hanno inteso dar vita ad una specifica operazione negoziale afferente l'attivazione di 25 sim voce e 15 sim dati, successivamente ampliata con ulteriori 19 sim voce e 10 sim dati e portabilità delle relative numerazioni i dall'Operatore.

Dalla copiosa documentazione acquisita in atti e dall'esame dei testi contrattuali e dei loro allegati informativi, della proposta tecnico-economica e delle condizioni economiche integrative si è accertato che, sotto il profilo formale, gli stessi risultano debitamente compilati in ogni parte, corredata da data, timbro della società e sottoscrizione.

Con specifico riferimento agli importi oggetto di contestazione l'allegato "Proposta tecnico economica - Fisso, Mobile e Internet" evidenzia che "i piani tariffari mobili *All Inclusive Business*

Com Abbonamento prevedono un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i Clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura utile".

Sotto il profilo della trasparenza informativa e chiarezza redazionale, dunque, i testi contrattuali appaiono conformi alle prescrizioni di cui alle delibere AGCOM n. 417/01/CONS recante le "linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro" e n. 96/07/CONS "modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7".

Gli accordi negoziali intercorsi tra le parti e documentati a questa Autorità risultano compiutamente sottoscritti dall'istante anche in relazione alle clausole vessatorie ivi contenute, che hanno ricevuto ex artt. 1341 e 1342 c.c.; la precisa informazione circa le condizioni contrattuali, la chiarezza del testo negoziale, l'autonoma e specifica approvazione per iscritto da parte dell'utente delle clausole vessatorie, l'accettazione da parte dell'utente della scontistica prevista a fronte del mantenimento del vincolo negoziale non lasciano margini di dubbio, non solo in ordine alla conoscibilità sotto il profilo formale ma anche in relazione all'effettiva conoscenza e comprensione da parte dell'utente delle condizioni contrattuali relative all'offerta dalla medesima.

Sotto il profilo sostanziale, occorre valutare se la doglianza dell'istante relativamente all'addebito della somma di € 80,00 (ottanta/00) per sim a seguito del recesso anticipato, si ponga in contrasto con le previsioni della L. 40/2007.

Ebbene, a norma delle disposizioni sopra richiamate, gli utenti possono recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di comunicazioni elettroniche o possono trasferire l'utenza presso altro operatore senza vincoli temporali e senza spese che non siano giustificate da costi sostenuti dall'operatore; i costi richiesti all'utente per la cessazione del rapporto contrattuale devono quindi essere pertinenti al recesso, come chiarito anche nelle Linee guida adottate dalla Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, nonché ai sensi della delibera 96/07/CONS.

La disciplina generale sopra descritta non si applica, tuttavia, ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto.

In questi casi, infatti, fermo restando il diritto dell'utente di recedere in qualsiasi momento dal contratto, si ritiene legittimo l'eventuale vincolo economico (ad esempio la restituzione degli sconti promozionali) posto dall'operatore qualora il cliente receda prima che sia decorso il periodo minimo.

Sulla questione si è espresso anche il Giudice amministrativo [cfr. sentenza n. 01442/2010 del Consiglio di Stato] evidenziando che in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta.

Ne discende che, nel caso di specie, avendo l'Operatore indicato nelle condizioni contrattuali in modo chiaro che il ridetto costo sarebbe stato addebitato integralmente in virtù della specifica offerta promozionale con vincolo di durata sottoscritta dalla Società istante, gli importi oggetto di contestazione (domanda sub I) risultano corretti e conformi alle condizioni contrattuali riservate al cliente.

Infine, con riferimento alla richiesta di cui al punto II), a fronte dell'integrale rigetto della domanda, nulla si liquida a titolo di rimborso spese di procedura.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

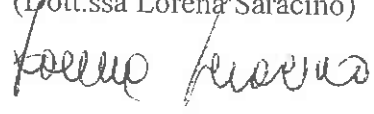
Il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta
di n° 04 (QUATTRO) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.