

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.246
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera AGCOM 498/16/CONS, CORECOM Calabria n. 17/10, CORECOM Emilia Romagna n. 12/11, CORECOM Emilia Romagna n. 4/12, CORECOM Emilia Romagna n. 7/12, CORECOM Emilia Romagna n. 9/12;

Visto lo "*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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1794);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta che:

- in data 29.05.2012 stipulava contratto di telefonia mobile con il gestore Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). Il contratto prevedeva la vendita rateizzata di un telefono cellulare Samsug Galaxy NoteBlue per il quale veniva emessa fattura n. 9125078414 del 31.05.2012 nella quale si indicava il prezzo del bene in €495,04 oltre iva 21%, per un totale di €599,00, da corrispondersi a rate secondo le condizioni generali di cui al doc. 3 di parte istante.
- in data 15.04.2014 recedeva dal contratto cambiando operatore, mantenendo il medesimo numero di utenza. A seguito di ciò Wind emetteva fattura n. 7908628267 per €684,22 di cui €599,00 rubricati come "rata finale" per l'acquisto del telefono.

L'istante lamenta in primo luogo l'illegittimo addebito di €599,00 a fronte di una cd. rata finale non giustificata, avendo la signora corrisposto 21 delle 24 rate previste (dal 31.05.2012 al 28.02.2014) e non rispondendo tale importo a nessun effettivo costo di gestione sostenuto dall'operatore. L'istante sottolinea come tale imposizione economica altro non sia che una clausola penale per il recesso anticipato, come tale da ritenersi invalida e costituendo l'importo stesso un indebito, ingiustificato, arricchimento in favore dell'Operatore.

In data 09.06.2014 l'odierna istante inviava lettera a/r di reclamo e contestazione della fattura *de quo*.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- a) lo storno della voce di costo pari ad €599,00 presente nella fattura n. 7908628267 quale "rata finale";
- b) il riconteggio di quanto effettivamente dovuto a titolo di residuo di prezzo per il telefono cellulare oggetto del contratto.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore con comunicazione del 23.07.2015 si costituisce nel presente procedimento adducendo di aver dato riscontro ai reclami ricevuti in data 10.07.2014 (come da documenti in atti, a cui si richiama) e sostiene che *"ai sensi degli artt. 3 e 4 delle condizioni generali di contratto telefono incluso l'operatore, nel caso in cui il cliente receda anticipatamente, addebita nella*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

fattura anche la rata finale degli apparati. Nel caso specifico la sim avente numerazione 392.XXXXXX, attivata il 31.05.2012 e disattivata in data 16.04.2014 per cessazione sim donor”, e che in virtù di questo la domanda attorea risulti totalmente infondata e la richiesta di cui alla fattura controversa pienamente legittima.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

a) Nella specifica della fattura n. 7908628267 l'importo di €599,00 viene rubricato come "Rata finale Telefono Incluso fattura n. 9125078414". Tra i documenti in atti prodotti dall'Operatore troviamo la risposta al reclamo del giugno 2014, nella quale lo stesso Operatore evidenzia che a seguito della variazione contrattuale effettuata in anticipo rispetto ai 24/30 mesi previsti dall'opzione Telefono Incluso, il cliente sia tenuto al pagamento del contributo finale in un'unica soluzione.

Di rilievo, sul punto, è la normativa di cui alla L. 40/2007 la quale, al fine di promuovere una maggiore concorrenza fra gli operatori telefonici presenti sul mercato oltre che una più efficace tutela del consumatore, riconosce agli utenti la facoltà di recedere dai contratti o di trasferire la propria utenza presso altri operatori senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore medesimo. La norma pone in particolare un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute dagli operatori medesimi. L'AGCOM con delibera 498/16/CONS stabilisce infatti che *"L'operatore ha predisposto un'offerta commerciale secondo cui si impegna a sopportare l'onere economico costituito dal prezzo di mercato del terminale alla condizione che la durata del rapporto contrattuale sia pari ad almeno ventiquattro mesi. Nel caso in cui la durata sia inferiore per volontà dell'utente, quest'ultimo dovrà corrispondere le rate residue del terminale, ma non potrà sopportare l'onere di corrispondere un importo superiore al valore commerciale del terminale riferito al momento della sottoscrizione del contratto. Occorre considerare, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dall'ammortamento mensile del costo del terminale trasferito in proprietà all'utente e che tale ammortamento viene ritenuto operabile dalla compagnia telefonica in ventiquattro mesi, tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

tenuto a pagare all'operatore per il terminale per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto" e il Corecom Emilia Romagna, già più volte pronunciando sul punto, afferma quanto segue: "Sono illegittimi i costi di recesso addebitati all'utente senza alcuna motivazione e precisazione, in forza di quanto disposto dall'art. 1 co. 3 D.L. 7/2007 come convertito in L. 40/2007, che consente solo l'imposizione dei costi dell'operatore intesi come costo dimostrabile pertinente e correlato alla disattivazione del servizio (art. 6, co. 3, linee guida AGCOM del 28.06.2007)" (in senso conforme, ex multis, Delibera CORECOM Emilia Romagna n. 12/11; 4/12; 7/12; 9/12; CORECOM Calabria n. 17/10).

Nel caso di specie l'importo di €599,00 addebitato all'utente non viene giustificato da effettive voci di costo sostenute dall'Operatore, apparendo *de facto* come sanzione per il recesso anticipato. Si deve dunque accogliere la richiesta di storno dell'importo contestato poiché la Società non ha soddisfatto l'onere probatorio a proprio carico al fine di giustificare tale importo come spesa effettiva, pertinente e correlata alla cessazione del contratto. La fattura n. 7908628267, dell'ammontare complessivo di €684,22, deve essere scomputata della "rata finale Telefono Incluso fattura n. 9125078414" per €599,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa:

a) l'operatore dovrà procedere allo storno di €599,00 sulla fattura n. 7908628267, per le motivazioni di cui al capo a).

La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)