



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 153/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
POLETTO S.R.L./WIND TRE S.P.A.  
(GU14/2242/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 2018;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata dalla delibera n. 405/17/CONS;

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*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

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 “*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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza della società Poletto S.r.l., del 23 novembre 2017; VISTI

gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario del contratto *business* codice cliente n. 416393\*\*\*, cui sono associate n. 32 SIM voce ricaricabili e n. 17 SIM dati in abbonamento, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'applicazione dei costi per recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante aveva sottoscritto una proposta di contratto per i servizi di telefonia mobile e *internet*, senza costi di attivazione o disattivazione nel caso di durata pari a 24 mesi;

b. per alcuni piani, l'offerta prevedeva l'opzione telefono incluso con l'assunzione dell'intero onere economico da parte dell'operatore nel caso di durata pari a 24 mesi;

c. dopo dieci mesi dalla sottoscrizione del contratto, l'istante ha esercitato il diritto di recesso e ha ricevuto due fatture con cui venivano addebitati per intero i costi di attivazione e le rate finali dei terminali acquistati mentre gli stessi costi avrebbero dovuto essere proporzionati in base ai mesi residui di durata del contratto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. lo storno parziale delle somme addebitate con le fatture nn. 2017T000112129 e 2017T000278886;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha precisato che in data 29 marzo 2016, a seguito di regolare sottoscrizione di proposta di contratto, venivano attivate n. 23 SIM con piano tariffario "*All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited*", n. 6 SIM



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

con piano tariffario “All Inclusive Aziende Top Mondo Ricaricabile”, n. 2 SIM con piano tariffario “All Inclusive Aziende Ricaricabile” e n.14 SIM dati con piano tariffario “Internet 10GB”, n. 14 “Huawei Y5” e n. 5 “Wi-Fi Mobile ZTE MF90”.

Nelle date del 15 dicembre 2016 – 23 dicembre 2016 e 1° febbraio 2017 le SIM venivano cessate per passaggio ad altro gestore.

Come indicato in atti da parte istante, l’istante riceveva n.14 Huawei Y5 e n. 5 Wi-Fi Mobile ZTE MF90; per gli stessi non era prevista né un *entry ticket* o *entry fee* (costo iniziale) né alcuna rata mensile ma unicamente un’eventuale rata finale in caso di recesso prima dei 24 mesi di euro 72,00 + IVA corrispondente al prezzo/valore del telefono. L’istante esercitava il diritto di recesso dopo circa 10 mesi, come da lui dichiarato in atti.

Con la fattura n. 2017T000112129 venivano addebitate le rate finali dei “Huawei Y5” e “Wi-Fi Mobile ZTE MF90” (valore unitario singolo euro 87,84) per un totale 1.405,44, che altro non era che l’addebito in un’unica soluzione di tutte le rate previste per l’acquisto del prodotto.

Nel caso in esame, quindi, in favore dell’istante era stata applicata una promozione particolarmente vantaggiosa grazie alla quale alcuna rata relativa al costo dei terminali veniva addebitata per tutta la durata del contratto purché quest’ultimo rimanesse valido almeno 24 mesi. Secondo un recente orientamento dell’Autorità, l’istante è tenuto a corrispondere le rate mensili residue secondo il seguente calcolo: il valore di mercato dei terminali è di euro 87,84 IVA inclusa (per ciascun terminale), quindi, stante il vincolo contrattuale pari a 24 mesi, nel corso dei quali può ritenersi ammortizzato il costo dei terminali, ne consegue che il valore mensile di ogni rata di ciascun terminale risulterebbe pari a (euro 87,84/24= 3,66 euro). Considerato che il vincolo contrattuale è stato sciolto quando mancavano 14 mesi, ne consegue che il costo ammortizzato dalla WIND Tre risulta pari ad euro 585,00 circa (3,66\*10 mesi\*16 terminali come da fattura n. 2017T000112129). Pertanto, l’istante è tenuto a corrispondere, per ciascuno dei 16 terminali, unicamente le restanti 14 rate per un totale di 819,00 euro (3,66\*14 rate\*16 terminali). Con riferimento alla fattura n. 2017T000112129, relativamente all’importo addebitato di euro 1.405,44 (totale rate finali) l’istante è tenuto a pagare l’importo di euro 819,00.

Con riferimento alla fattura n. 2017T000278886, in cui venivano addebitate le rate finali di altri 3 terminali, ovvero n. 2 “Wi-Fi Mobile ZTE MF90” e n. 1 “Huawei Y5”, nonché i contributi di disattivazione per recesso anticipato delle SIM per un totale di n. 10 SIM, vale lo stesso calcolo di cui sopra. Il contributo di attivazione deve essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale; nel caso in esame residuavano circa 14 mesi, e quindi, secondo il suddetto orientamento, l’istante è tenuto a corrispondere il costo effettivamente rimasto a carico dell’operatore in ragione dell’anticipato recesso dell’istante pari ad euro 46,00 per ognuna delle dieci SIM per un totale di 561,00 euro circa (80 euro/24 mesi\*14 mesi \*10 SIM). L’istante, con riferimento all’addebito di euro 640,33 della fattura n. 2017T000278886 deve corrispondere l’importo di euro 561,00 quale prezzo residuo che sarebbe stato



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ammortizzato da WIND Tre nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, WIND Tre ha sostenuto di aver tempestivamente riscontato per iscritto entrambi confermando che la fatturazione, come da condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente, era corretta.

### **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.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i. di storno parziale della posizione debitoria occorre precisare quanto segue. In applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 ter del "decreto Bersani", il contributo di attivazione pari a euro 80,00 oltre IVA (euro 97,60) deve essere stornato in considerazione della durata effettiva del contratto. Tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto nel mese di marzo 2016 ed è stato disattivato dopo dieci mesi, il contributo di attivazione dovrà essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (previsto nel mese di marzo 2018), pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari a euro 2.220,40 (97,60 euro (80,00 euro + IVA)/24 mesi x 14 mesi x 39 utenze mobili), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da WIND Tre nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo relativo al contributo di attivazione addebitato in fattura n. 2017T000112129 per le utenze mobili disattivate dovrà essere stornato l'importo pari a euro 1.742,49 (3.962,89 - 2.220,40), dato dalla differenza tra l'importo totale addebitato e l'importo ancora dovuto quale prezzo residuo rimasto a carico dell'operatore. Il medesimo principio deve essere applicato con riferimento alle rate residue dei terminali, in quanto l'istante è tenuto a corrispondere le rate mensili residue secondo il seguente calcolo: il valore di mercato dei terminali è di 87,84 IVA inclusa (per ciascun terminale), quindi, stante il vincolo contrattuale pari a 24 mesi, nel corso dei quali può ritenersi ammortizzato il costo dei terminali, ne consegue che il valore mensile di ogni rata di ciascun terminale risulterebbe pari a (euro 87,84/24 = 3,66 euro). L'importo della singola rata deve essere moltiplicato per i mesi mancanti alla scadenza del rapporto, nel caso di specie, per 14 mesi, nonché per il numero dei terminali venduti, pari a 16 per un importo complessivo pari a euro 819,84. Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo relativo alle rate finali dei terminali addebitato in fattura n. 2017T000112129 dovrà essere stornato l'importo pari a euro 585,60 (1.405,44 - 819,84), dato dalla differenza tra le rate finali addebitate e le rate residue dovute dall'istante.

Con la fattura n. 2017T000278886, WIND Tre ha addebitato euro 87,84 (IVA inclusa), a titolo di rata finale per l'acquisto di un "KIT K-MODEM Wi-fi ZTE MF90", euro 175,68 (IVA inclusa), a titolo di rate finali per l'acquisto di n. 2 telefoni cellulari



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

“Huawei Y5 black” ed euro 976,00 (IVA inclusa), a titolo di costi di attivazione per n. 10 SIM, per un totale di euro 1.239,52. Applicando i criteri di cui sopra, WIND Tre avrebbe dovuto, invece, addebitare i seguenti importi: 153,72 per i tre terminali (euro 87,84/24 x 14 x 3) ed euro 569,03 (IVA inclusa), per i costi di attivazione delle dieci SIM (euro 97,60/24 x 14 mesi x 10 SIM = euro 569,33), per un totale di euro 723,06. Ne consegue, quindi, che dall’importo addebitato in fattura dovrà essere stornato l’importo pari a euro 516,46 (euro 1.239,52 - euro 723,06 = euro 516,46), dato dalla differenza tra il totale effettivamente addebitato in fattura e quanto legittimamente esigibile, in base ai sopra enunciati criteri.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto ii. la stessa deve essere accolta in quanto la risposta ai due reclami inviati dall’istante risulta essere generica e priva di motivazione diversamente da quanto previsto dall’articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP. Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre debba corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo di cui all’articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* dal 6 maggio 2017 (al reclamo del 22 marzo 2017 occorre considerare 45 giorni per la gestione dello stesso) fino al 26 ottobre 2017 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione) per il numero complessivo di giorni pari a 170. Si fa presente che trattandosi di reclami aventi il medesimo oggetto sono stati considerati unitariamente ai sensi dell’articolo 11, comma 2 del citato *Regolamento*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa deve essere accolta, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla corresponsione dell’importo pari a euro 150,00 a titolo di rimborso forfettario delle spese di procedura, in quanto l’istante ha fatto ricorso all’assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza della società Poletto Girmo S.r.l. nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, a stornare l’importo pari a euro 2.328,09 (duemilatrecentoventotto/09) IVA inclusa dalla fattura n. 2017T000112129 e l’importo pari a euro 516,46 (cinquecentosedici/46) IVA inclusa dalla fattura n. 2017T000278886, nonché a corrispondere l’importo pari a euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

Roma, 18 settembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Antonio Perrucci