



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 63/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COMUNE DI CASTELGUGLIELMO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1972/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 aprile 2016;

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, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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”*;

VISTA l’istanza del Comune di Castelguglielmo del 28 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di cinque utenze telefoniche mobili abbinate ad altrettanti terminali in acquisto a rate, contesta l'addebito del costo integrale dei terminali, in seguito al recesso anticipato dal contratto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha rappresentato quanto segue:

a) in seguito al recesso avvenuto tre mesi prima della scadenza naturale del vincolo contrattuale, l'operatore telefonico ha emesso la fattura n. 2015T000110985 dell'importo pari ad euro 3.887,35 comprensiva del costo integrale dei terminali, (come se fossero stati acquistati in quel momento) nonchè dei costi per la chiusura anticipata del contratto;

b) l'istante ha precisato di essere disponibile a corrispondere le rate residue dei terminali o, in alternativa, i canoni mensili residui ma non l'intero valore dei terminali ormai in uso da ventuno mesi, in quanto il contratto prevedeva un canone maggiorato in considerazione della scontistica relativa alla rata del terminale;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il rimborso parziale della fattura oggetto di contestazione.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato quanto segue: *“In data 14 gennaio 2013, a seguito di regolare sottoscrizione di proposta di contratto WIND, venivano attivate su rete WIND la sim 3666568xxx con listino All Inclusive Business Smart e le sim 3666568xxx, 3666580xxx, 3387882xxx, 3666568xxx e 3666580xxx con listino All Inclusive Business Unlimited Top (tutte con Tassa di concessione Governativa ad uso privato). Alle 6 sim attivate in abbonamento venivano associati 1 terminale LG Optimus L3 e 5 Samsung Galaxy S III. Le suddette sim venivano attivate il 16 gennaio 2013, i terminali consegnati il successivo 21 gennaio (Allegati 2 e 3). La promozione legata ai 5 Samsung Galaxy S III prevedeva una rata mensile di 0 € per 24 mesi, con addebito di un'unica rata finale, in caso di cessazione anticipata prima dei 24 mesi, di 480 euro + iva (580,80 euro) per ciascun telefono, corrispondente al prezzo del telefono al momento della sottoscrizione del contratto; la promozione legata al terminale LG Optimus L3 prevedeva una rata di 0 € al mese per 24 con addebito di un'unica rata finale, in caso di cessazione anticipata prima dei 24 mesi, di 72 euro + iva (87,12 euro), corrispondente, anche in questo caso, al prezzo del telefono al momento della sottoscrizione del contratto (Allegato 4)(...). Nel caso in esame, per i telefoni di cui sopra non era previsto l'addebito di alcuna rata iniziale (“entry fee”) e alcuna rata mensile. Quanto descritto è provato dalle fatture emesse prima della fattura oggetto di contestazione, dove non è previsto alcuna addebito di rate terminali se non quelle della chiavetta (Allegato 6). In data 18 novembre 2014 venivano cessate su rete WIND, per migrazione verso altro OLO, le sim 3666568xxx, 3666568xxx, 3666580xxx,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3387882xxx, 3666568xxx e 3666580xxx con addebito del contributo per recesso anticipato sim sulla fattura numero 2015T000110985 oggetto della presente contestazione. Il recesso anticipato comportava, pertanto, anche l'addebito della rata finale dei cellulari che altro non era che l'addebito in un'unica soluzione di tutte le rate previste per l'acquisto del prodotto. L'Art. 2.3 "Durata del Contratto" delle Condizioni Generali di Contratto, recita: "La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Accesso/Carta SIM attivato dal Cliente" Inoltre, secondo l'Allegato Proposta tecnico economica "i piani tariffari mobili All Inclusive Business 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 (Allegato 7). Con riferimento all'addebito della rata finale dei telefoni, l'Allegato "Condizioni Generali di Contratto per l'Acquisto di Prodotti/Apparati" (Allegato 5) all'art 7 "Durata del Contratto di Abbonamento e Recesso del Cliente", recita : " il Cliente che decida di recedere dall'abbonamento per i Servizi di fonia mobile Wind prima della scadenza del termine di pagamento del corrispettivo del/i Prodotto/i acquistato/i sarà comunque tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute per ciascun Prodotto acquistato" (...).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria espletata, la richiesta formulata dalla parte istante deve essere accolta, per le motivazioni di seguito esposte.

Occorre, innanzi tutto, precisare come la fattispecie in esame imponga di tener presente che le parti hanno inteso dar vita ad una unitaria operazione negoziale, per mezzo di un collegamento negoziale tra le offerte in abbonamento in relazione ai piani tariffari (attivati sulle utenze mobili intestate all'istante) e le offerte relative all'acquisto a rate dei terminali da parte dell'utente.

In caso di recesso anticipato da parte dell'utente, se, da un lato, il vantaggio economico per quest'ultimo è perduto al verificarsi dell'evento, rimesso alla sua volontà, di non mantenere in vita il rapporto negoziale per la durata minima convenuta (così dovendo corrispondere l'intero prezzo per l'acquisto del terminale), dall'altro, non può ritenersi che l'operatore possa esigere il pagamento dell'intero prezzo di mercato del terminale avendone, comunque, nei mesi intercorsi tra la sottoscrizione del contratto ed il momento del recesso, parzialmente ammortizzato il costo del telefono venduto al cliente. La *ratio* della previsione contrattuale secondo la quale il recesso anticipato del cliente dal contratto determina una maggiorazione del prezzo di acquisto del bene appare legittima nella misura in cui si tiene conto che il maggior corrispettivo da versarsi per il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

terminale acquistato è connesso alla impossibilità per l'operatore telefonico di ammortizzare, per mezzo dei servizi da erogarsi sino alla durata minima contrattuale, il costo del telefono di cui ha trasferito la proprietà all'utente.

Tenuto conto che l'operatore ha predisposto il testo di un'offerta secondo la quale egli si addossa l'intero onere economico costituito dal prezzo di mercato del terminale alla condizione che la durata del rapporto contrattuale sia pari ad almeno ventiquattro mesi, ove tale durata sia inferiore per volontà dell'utente, a quest'ultimo, tuttavia, non può imputarsi l'onere di corrispondere integralmente il valore commerciale del terminale riferito al momento della sottoscrizione del contratto del terminale.

Ove si consideri, 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 tenuto a pagare all'operatore per il terminale per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto.

Alla luce di quanto sopra esposto, il rilievo sollevato dall'istante in ordine alla iniquità di un addebito del costo integrale dei terminali non parametrato al periodo di tempo, pur inferiore a ventiquattro mesi, in cui il rapporto contrattuale ha avuto regolare svolgimento, merita di essere accolta con le seguenti precisazioni.

L'addebito al cliente dell'intero valore di mercato del terminale, in seguito al recesso anticipato dal contratto, tenuto conto del comportamento di buona fede dell'utente che, come nel caso di specie, ha esercitato il recesso in un momento non lontano dalla conclusione del contratto, ovvero solo tre mesi prima della scadenza naturale del vincolo, risulta iniquo. Del resto nella memoria depositata dall'operatore emerge quanto segue: *“In caso di recesso anticipato o cambio piano tariffario, verrà applicato l'addebito in un'unica soluzione di tutte le rate a scadere previste dal contratto di acquisto del telefono, senza applicazione di alcuno sconto eventualmente previsto dalle condizioni promozionali”*.

Pertanto, sebbene il cliente non abbia mai in concreto corrisposto le rate mensili dei terminali in quanto le stesse risultano scontate in ragione del piano tariffario prescelto, è anche vero che le stesse condizioni contrattuali prevedono che in caso di recesso debbano essere corrisposte solo “le rate a scadere”, in quanto il canone mensile già risulta comprensivo del costo del terminale che l'operatore ha ritenuto di ammortizzare mediante la previsione del vincolo contrattuale pari a ventiquattro mesi.

Sulla scorta delle predette considerazioni, si ritiene, quindi, che debbano essere stornati dalla fattura contestata i costi integrali dei terminali prevedendo solo l'obbligo in capo all'istante di corrispondere le rate mensili residue. Ora, considerato che il valore di mercato dei terminali è stato determinato dall'operatore nella fattura oggetto di contestazione secondo i predetti importi 580,80 iva inclusa per ciascun terminale “*Samsung Galaxy S III*” ed euro 87,12 per il terminale “*LG Optimus L3*”, stante il vincolo contrattuale pari a ventiquattro mesi nel corso dei quali l'operatore ha ritenuto che potesse considerarsi ammortizzato il costo dei terminali, ne consegue che il valore mensile di ogni rata del terminale risulta pari ad euro 24,20 per il terminale “*Samsung*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Galaxy S III” ed euro 3,63 per il terminale “*LG Optimus L3*”. Considerato che il vincolo contrattuale è stato sciolto quanto mancavano solo tre mesi alla sua naturale scadenza, ne consegue che il costo ammortizzato dall’operatore risulta pari ad euro 508,2 per ciascun terminale *Samsung* ed euro 76,23 per il terminale *LG*, pertanto, l’istante avrebbe dovuto corrispondere solo le tre rate mensili residue per i cinque terminali *Samsung* pari ad euro 363,00 nonché la somma pari ad euro 10,89 per il terminale *LG*. In sintesi, considerato l’intero valore commerciale dei terminali pari ad euro 2.991,12, l’istante avrà diritto al rimborso complessivamente della somma pari ad euro 2.671,23, dovendo corrispondere solo le tre rate residue mensili.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza del Comune di Castelguglielmo nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a rimborsare parzialmente la fattura 2015T000110985, già saldata dall’istante, procedendo al rimborso della somma pari ad euro 2.617,23 (duemilaseicentodiciassette/23).

3. La Wind Telecomunicazioni 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 7 aprile 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi