

**DELIBERA N. 72/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
KRONE ITALIA/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/50512/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 febbraio 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 denominato *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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l’istanza della Krone Italia del 27/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La società istante, nelle proprie allegazioni, ha descritto le seguenti circostanze:

a. l’utente ha sottoscritto un contratto nel mese di giugno 2017 per l'attivazione di una linea telefonica fissa con piano tariffario denominato *“Wind Smart Office”*, che non è mai stata attivata e, comunque, non ha mai funzionato correttamente, come risulta dal reclamo inviato a WIND Tre nel mese di febbraio 2018 relativo al mancato funzionamento dell'impianto di rete fissa non era ancora funzionante;

b. a seguito di tale reclamo, WIND Tre non ha posto in essere alcuna attività risolutiva delle problematiche e ha continuato ad addebitare i costi relativi a un servizio di rete fissa che non è stato mai fornito e che il cliente non ha mai utilizzato;

c. parte istante ha deciso di migrare verso altro operatore, come risulta dalle disdette del 22.2.2018 e del 6.7.2018, con le quali veniva richiesta la disattivazione di tutti i servizi fissi ancora attivi con WIND Tre;

d. WIND Tre ha confermato che alla data del 14 agosto 2018 tutti i servizi risultavano cessati, ma ha continuato a fatturare i servizi ormai migrati e ha emesso anche le fatture contenenti i costi per recesso anticipato, sebbene si tratti di una risoluzione per inadempimento del gestore più che di recesso anticipato per volontà dell’istante;

e. inoltre, WIND Tre ha addebitato nella fattura n. 2018T000390441 non solo le rate a scadere di n. 7 terminali in acquisto abbinati ad alcune numerazioni mobili migrate, ma anche la somma di euro 1.669,86 a titolo di *“Rata Finale”*, quest'ultima altro non è se non lo sconto applicato sul terminale per il mancato rispetto della durata contrattuale di 24 mesi. In altre parole, l'operatore telefonico offre la possibilità al cliente di acquistare un apparecchio a prezzo scontato suddiviso in un numero concordato di rate, a patto però che venga rispettato dall'utente il vincolo contrattuale dei 24 mesi. In caso contrario, WIND Tre addebita non solo la rate a scadere (nel caso di specie, quelle mancanti per arrivare a quelle previste dal contratto), ma anche la rata finale del recupero dello sconto/promozione applicata al cliente (1.669,86 euro);

f. identico discorso per gli addebiti a titolo di "Contributo di attivazione" (euro 1.600,00) per le numerazioni mobili migrate ad altro gestore telefonico. Il mancato rispetto del vincolo a 24 mesi da parte di Krone Italia è imputabile solo al comportamento negligente di WIND Tre che non ha fornito il servizio fisso;

In base a tali premesse, l'istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la chiusura del contratto;
- ii. il rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- iii. lo storno della morosità;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi.

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

WIND Tre, nella propria memoria, ha eccepito, in via preliminare, la genericità delle doglianze di parte istante, in quanto si tratta di un cliente che ha sottoscritto diversi contratti, in periodi diversi, e contesta, in modo del tutto generico, il ritardo nell'attivazione/migrazione della linea telefonica fissa, la mancata applicazione delle condizioni contrattuali e i costi per recesso.

WIND Tre ha dichiarato che in data 14/06/2017 veniva attivata la linea fissa n. 0452217306 con piano tariffario "Wind Smart Office" a cui erano associati 10 interni di cui 9 mobili. In data 20/02/2018, a seguito di reclamo del 15/02/2018, parte istante veniva contattato da WIND Tre. A partire dal mese di marzo 2018 e fino all'ultima cessazione del 14 agosto 2018, su richiesta del cliente venivano cessate tutte le numerazioni fisse e mobili, cui erano abbinati i terminali in acquisto a rate.

Nel merito, WIND Tre ha evidenziato che, a fronte di tutte le doglianze avanzate dalla parte istante, l'istante ha presentato un unico reclamo in data \_\_\_ senza mai effettuare altra segnalazione volta contestare il ritardo nell'attivazione dei servizi e il malfunzionamento delle linee, denotando un concreto disinteresse per i fatti oggetto di contestazione.

Con riferimento alla contestazione relativa all'addebito dei contributi di attivazione e delle rate finali dei terminali, WIND Tre ha precisato che nelle condizioni di contratto sottoscritte dal cliente sono indicati i costi che saranno addebitati in caso di recesso esercitato prima dello scadere del vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, le doglianze della parte istante sono prive di pregio.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento.

All'esito dell'istruttoria, infatti, è stato possibile rilevare che la società istante ha sottoscritto nel corso del 2017 un contratto volto ad attivare diverse utenze fisse e mobili cui erano abbinati dei terminali in acquisto a rate. A seguito di disservizi sulle linee

telefoniche, manifestate con unico reclamo del 15 febbraio 2018, la parte istante ha richiesto, nel corso del 2018, la disdetta delle linee telefoniche. WIND Tre, nella propria memoria ha dichiarato che la chiusura definitiva del contratto è avvenuta nel mese di agosto 2018 con emissione della fattura contenente gli addebiti dei contributi di attivazione delle utenze mobili e delle rate finali dei terminali acquistati ratealmente. Agli atti vi è un unico reclamo del 15 febbraio 2018 volto a segnalare il malfunzionamento di alcune linee e non vi sono ulteriori segnalazioni volte a evidenziare la presenza di disservizi sulle linee telefoniche.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. abbia già trovato il suo soddisfacimento da parte di WIND Tre, che ha provveduto alla chiusura dei contratti intestati alla Krone Italia.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica. La parte istante si è limitata a dichiarare che la società WIND Tre ha continuato a emettere fatture nonostante la disdetta delle linee telefoniche; agli atti risultano presenti due disdette, la prima del febbraio 2018 e la successiva del mese di luglio 2018. In effetti, neppure dalle fatture depositate dall'istante è possibile comprendere a quali numerazioni le stesse facciano riferimento onde verificare l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta e il conseguente diritto dell'utente alla ripetizione di quanto indebitamente versato.

La richiesta di cui al punto iii., invece, può trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Nel caso di specie, sebbene si tratti di un recesso esercitato prima dell'entrata in vigore della delibera n. 487/18/CONS, trovano applicazione, comunque, le disposizioni di cui all'articolo 1, comma 3-ter della legge n. 40/2007, così introdotto dalla legge n. 124/2017, a mente del quale *“[i]l contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi. Nel caso di risoluzione anticipata si applicano i medesimi obblighi informativi e i medesimi limiti agli oneri per il consumatore di cui al comma 3, terzo periodo, e comunque gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta”*.

Di fatto, la società istante ha attivato numerose utenze telefoniche alle quali risultavano abbinati dei terminali in acquisto a rate 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. 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 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. 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 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 delle rate finali dei terminali non può trovare accoglimento in quanto la richiesta risulta generica e priva della documentazione e delle informazioni necessarie per procedere a una valutazione della stessa.

Con riferimento alle somme addebitate relative ai contributi di attivazione per ciascuna SIM, occorre effettuare una breve precisazione. La giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010) ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Allo stesso tempo, però, in linea con quanto previsto dall'articolo 1, comma 3-ter del c.d. decreto Bersani, occorre valutare il momento in cui l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, al fine di non porsi in contrasto con le previsioni della legge n. 40/2007, non tenendo conto – in maniera ingiustificata e illegittima – del tempo decorso tra la sottoscrizione del contratto e il momento in cui il recesso anticipato è stato operato, così prescindendo dal numero di mesi per i quali l'istante è rimasto cliente.

Ove si consideri, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto.

Deve ritenersi incongruo l'addebito integrale del contributo di attivazione, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuita alla durata del contratto, e, inoltre tale importo risulta ingiustificato non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007. Tanto premesso, si ritiene che in applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3-ter del decreto Bersani, il contributo di attivazione pari a euro 80,00 deve essere stornato

parzialmente in considerazione della durata effettiva del contratto. Tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto nel mese di giugno 2017 e le utenze sono state disattivate nei mesi di marzo 2018 e aprile 2018, il contributo di attivazione dovrà essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (prevista nei mesi di dicembre 2018 e gennaio 2019), pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante, quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da WIND Tre nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. Si ritiene, quindi, che con riferimento alla fattura contenente l'addebito del contributo di attivazione per le utenze mobili debba essere stornato l'importo relativo all'effettiva durata del contratto (80,00 euro/24 mesi x i mesi di effettiva durata in relazione alle singole utenze), rimanendo a carico della parte istante gli importi relativi ai mesi che residuavano alla naturale scadenza del contratto, quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da WIND Tre nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese.

La richiesta di cui al punto iv., non può trovare accoglimento in quanto l'istante solo con l'avvio della procedura di conciliazione ha reclamato per la prima volta un ritardo nell'attivazione dei servizi. Del resto, nello stesso reclamo del 15 febbraio 2018, l'istante lamenta un malfunzionamento dei servizi, ma non vi è alcuna doglianza relativa al ritardo nell'attivazione degli stessi, pertanto, si ritiene che la richiesta sia tardiva, non consentendo all'operatore di estrapolare i dati di traffico telefonico essendo decorsi più di sei mesi dalla sottoscrizione del contratto.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Krone Italia nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a stornare dalle fatture emesse gli importi addebitati a titolo di contributo di attivazione in relazione all'effettiva durata del contratto.
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, 27 febbraio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.  
Nicola Sansalone